



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA TASA DE
MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORAS

Br. Barrueto Brambilla María Yolanda

Br. Cueva Castro Gloria Janet

ASESOR

Dr. Aurelio Ruiz Pérez

SECCIÓN

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación y Control financiero

PERÚ-2018

DEDICATORIA

A mi abuelita Yolanda que guía mis pasos desde cielo.
A mis padres Carmen y Alejandro por su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida.
A mis hijas Aranza y Jimena por su aliento eterno.
Y a mi esposo Alberto por acompañarme en mis aventuras.

María Yolanda

A mi abuelita Juana por sus enseñanzas y apoyo incondicional.
A mi madre Gloria por ser mi compañera, guía y soporte.
A la memoria de mi padre Bernabé, quien cuida cada paso de mi vida.

Gloria Janet

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la fortaleza y el temple para culminar nuestros objetivos propuestos.

A la Escuela d Postgrado de la Universidad César Vallejo, por ser la impulsora de esta Maestría en Gestión Pública.

A nuestros profesores de Postgrado quienes en todo el camino de esta Maestría, nos han impulsado a enriquecer nuestros conocimientos, en especial al Doctor Aurelio Ruiz Pérez por su dedicación y paciencia para con nosotras al ser un guía y un motivador en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

María Yolanda
Gloria Janet

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maria Yolanda Barreto Brambilla y Gloria Janet Cueva Castro egresadas del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificadas con DNI N° 43651259 y 45320401 respectivamente.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

1. Somos autoras de la tesis titulada: **ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA TASA DE MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE.**
2. La misma que presentamos para optar el grado de: Maestro en Gestión Pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún Grado Académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumimos frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente nos comprometemos a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor

de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumimos las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, Agosto 2018.

Firma

: 

Nombres y apellidos: María Yolanda Barreto Brambilla

DNI: 43651259

Firma

: 

Nombres y apellidos: Gloria Janet Cueva Castro

DNI: 45320401

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador

En concordancia con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra consideración la tesis cuyo título es:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA TASA DE
MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE

Esperando responder a los requisitos de aprobación para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Señores Miembros del Jurado, estamos convencidas que en base a su alto criterio profesional llegarán a valorar los esfuerzos realizados, la dedicación y perseverancia puestos de manifiesto para, satisfactoriamente, concluir la presente investigación.

También esperamos sus valiosas recomendaciones que permitirán enriquecer las experiencias sobre investigación.

María Yolanda
Gloria Janet

Índice

PÁGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vii
INDICE	viii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
INTRODUCCIÓN GENERAL	16
I. INTRODUCCIÓN	18
REALIDAD PROBLEMÁTICA	19
A NIVEL INTERNACIONAL	19
A NIVEL LATINOAMERICANO	20
A NIVEL NACIONAL	22
A NIVEL REGIONAL	23
A NIVEL LOCAL	24
TRABAJOS PREVIOS	26
A NIVEL INTERNACIONAL	26
A NIVEL LATINOAMERICANO	28
A NIVEL NACIONAL	30
A NIVEL REGIONAL	33
TEORÍAS RELACIONADAS AL TEMA	34
LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	34
CONCEPTO DE ESTRATEGIA	35
IMPORTANCIA DE ESTRATEGIA	37
ELEMENTOS DE ESTRATEGIAS	37
ESTRATEGIAS DE COBRANZA	38
NOTIFICACIÓN	38
ESTÍMULO	38
TELÉFONO	39
MEDIOS DE COMUNICACIÓN SOCIAL	39
EDUCACIÓN TRIBUTARIA	39
COBRANZA	40
GESTIÓN DE COBRANZA	40
CLASIFICACIÓN DE LA COBRANZA	42
IMPORTANCIA DE EVALUAR RESULTADOS DE LA COBRANZA	44
CLASIFICACIÓN DE LAS ACCIONES DE COBRANZA A NIVEL DE	45
MOROSIDAD	46
TIPOS DE DEUDORES	47
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA MUNICIPAL	48

INGRESOS TRIBUTARIOS MUNICIPALES	49
IMPUESTO PREDIAL	49
PERSONAS OBLIGADAS AL PAGO	50
BASE DEL CÁLCULO DEL IMPUESTO PREDIAL	50
MACRO PROCESO DE GESTIÓN DE LA CUENTA DEL IMPUESTO PREDIAL	52
BASE LEGAL	53
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	54
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	54
HIPÓTESIS	55
OBJETIVOS	55
OBJETIVO GENERAL	55
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	56
II MÉTODO	57
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	58
DISEÑO	58
VARIABLES, OPERACIONALIZACIÓN	59
POBLACIÓN Y MUESTRA	63
POBLACIÓN	63
MUESTRA	63
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	65
TÉCNICA DE CAMPO	66
TÉCNICA DE LA ENCUESTA	66
TÉCNICA DE LA ENTREVISTA	66
TÉCNICAS DE ANÁLISIS DOCUMENTAL	66
TÉCNICA DE MODELACIÓN	67
MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	67
ASPECTOS ÉTICOS	68
III. RESULTADOS	69
RESULTADOS SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL	70
CONSOLIDADO DE DATOS DE LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL	81
RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE COBRANZA SOBRE EL IMPUESTO PREDIAL	82
RESULTADO SOBRE LA REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL	84
CONSOLIDADO DE DATOS SOBRE LA REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL	97
RESULTADOS DE LA CARACTERIZACIÓN SOBRE LA REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL	98
VALIDAR EL MODELO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA DEL IMPUESTO PREDIAL	99

IV. DISCUSIÓN	102
V. CONCLUSIÓN	106
VI. RECOMENDACIONES	108
VII. PROPUESTA	109
INFORMACIÓN GENERAL	110
PRESENTACIÓN	110
CONCEPTUALIZACION DE PROPUESTA	110
OBJETIVOS	111
OBJETIVO GENERAL	111
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	112
JUSTIFICACIÓN	112
PRINCIPIOS	113
VALORES	114
ESTRUCTURA	115
ESTRATEGIAS PARA IMPLEMENTAR LA PROPUESTA	116
VIII. REFERENCIAS	117
ANEXOS	123
ANEXO 01: GUION DE ENTREVISTA	124
ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA	127
ANEXO 03: CUESTIONARIO	131
ANEXO 04: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR EL ALFA DE CRONBACH	134
ANEXO 05: INFORMACION DEL SISTEMA DE RENTAS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO - FERREÑAFE	137
ANEXO 06: FODA MUNICIPALIDAD DISTRITAL PUEBLO NUEVO FERREÑAFE	140
ANEXO 07: DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO - ELABORACION PROPIA	141
ANEXO 08: VISTAS FOTOGRAFICAS	142
ANEXO 09: DOCUMENTOS INTERNOS	144
ANEXO 10: SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	146
ANEXO 11: VALIDACION DEL ALFA DE CRONBACH POR EXPERTOS	147
ANEXO 12: VALIDACION DE LA PROPUESTA POR EXPERTOS	156
ANEXO 13: ACTA DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS	162
ANEXO 14: ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	163

Índice de tablas

Tabla 1:Clasificación de la Cobranza	43
Tabla 2: Base para el cálculo del impuesto predial	51
Tabla 3: La población de contribuyentes del impuesto predial del distrito de Pueblo Nuevo – Ferreñafe	63
Tabla 4: Resultados de la Estrategia de Notificación	70
Tabla 5: Resultados de la Estrategia de Notificación	71
Tabla 6: Resultados de la Estrategia de Estímulos	72
Tabla 7: Resultados de la Estrategia de Medios de comunicación social	73
Tabla 8: Resultados de la Estrategia de Internet	75
Tabla 9: Resultados de la Estrategia de Teléfono	76
Tabla 10: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	77
Tabla 11: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	78
Tabla 12: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	79
Tabla 13: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	80
Tabla 14: Resultados sobre las Estrategias de Cobranza	81
Tabla 15: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Actualización de Base de Datos	84
Tabla 16: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Actualización de Base de Datos	85
Tabla 17: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Actualización de Base de Datos	86
Tabla 18: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Optimización de la Puntualidad	87
Tabla 19: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Agilización Tributaria	88
Tabla 20: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante el Fortalecimiento de los Mecanismos de Transparencia	90
Tabla 21: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	91
Tabla 22: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	92
Tabla 23: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	94
Tabla 24: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	95
Tabla 25: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	97

Tabla 26: Recaudación del año 2016 según Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe	137
Tabla 27: Recaudación del año 2017 según Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe	137
Tabla 28: Recaudación del primer trimestre del año 2018 según Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe	138
Tabla 29: Listado de Contribuyentes que declararon Impuesto Predial según el tipo de régimen	138
Tabla 30: Listado de Contribuyentes que declararon Impuesto Predial según el uso de los predios	139
Tabla 31: Contribuyentes que declararon según tipo de predios	139

Índice de figuras

Figura 1: Resultados de la Estrategia de Notificación	70
Figura 2: Resultados de la Estrategia de Notificación	72
Figura 3: Resultados de la Estrategia de Estímulos	73
Figura 4: Resultados de la Estrategia de Medios de comunicación	74
Figura 5: Resultados de la Estrategia de Internet	75
Figura 6: Resultados de la Estrategia de Teléfono	76
Figura 7: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	77
Figura 8: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	78
Figura 9: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	79
Figura 10: Resultados de la Estrategia de Educación Tributaria	80
Figura 11: Resultados sobre las Estrategias de Cobranza	82
Figura 12: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Actualización de Base de Datos	84
Figura 13: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Actualización de Base de Datos	85
Figura 14: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Actualización de Base de Datos	86
Figura 15: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Optimización de la Puntualidad	87
Figura 16: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Agilización Tributaria	89
Figura 17: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante el Fortalecimiento de los Mecanismos de Transparencia	90
Figura 18: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	91
Figura 19: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	93
Figura 20: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	94
Figura 21: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial mediante la Disminución de su Porcentaje	95
Figura 22: Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial	98
Figura 23: Modelo de Estrategias. Adaptado del Modelo Millet	115
Figura a: Entrevista a la Jefa de Tesorería	142
Figura b: Cuestionario al Contribuyente de la zona urbana	142
Figura c: Cuestionario al Contribuyente de la zona rural	143
Figura d: Entrevista al Jefe de Presupuesto	143
Figura e: Orden de pago de Impuesto Predial	144
Figura f: Identificación del Contribuyente	145

Resumen

En el presente trabajo de investigación titulado Estrategias de Cobranza para Reducir la Tasa de Morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, se tiene como objetivo general diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumento para reducir la tasa de morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad antes mencionada y como objetivos específicos: elaborar un diagnóstico sobre la cobranza del impuesto predial determinar estrategias de cobranza del impuesto predial para su aplicación en la Municipalidad considerada para la investigación, diseñar la propuesta de estrategias de cobranza del impuesto predial orientadas a la reducción de la morosidad y por último validar la propuesta diseñada para la cobranza del impuesto predial tendiente a la reducción de la morosidad. De considerar como método de la investigación realizada es de tipo básica, explicativa, propositiva. El resultado de mayor importancia obtenido, es que los trabajos diarios realizados en el área de tributación de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe no se encuentran enfocados a la disminución de la tasa de morosidad, por tal motivo, es necesario que se proponga estrategias de cobranza que ayuden a disminuir la morosidad de los contribuyentes. La conclusión más destacada es que la propuesta fue validada por tres expertos, lo cual sirve como un insumo ya que es un instrumento orientado a la reducción de morosidad aplicando estrategias de cobranzas en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo como: notificaciones, estímulos de buen pagador, medios de comunicación social, llamadas telefónicas y charlas de concientización tributaria.

Palabras clave: Cobranza, estrategias, morosidad, predios, reducción, impuesto, municipalidad.

Abstract

In this present research work named Collection Strategies to reduce the Default Rate of the Property Tax in the Municipality of Pueblo Nuevo – Ferreñafe, the general objective is to design a model of collection strategies as an instrument to reduce the default rate of the Property Tax in the Municipality that has been mentioned previously. And as specific objectives we can mention: prepare a diagnosis regarding the payments of the property tax, determine collection strategies of the property tax so that they can be applied in the Municipality that is being considered for this research, design the collection strategies proposal of the property tax focused on the decrease of the defaulting, and the last issue is to validate the designed proposal in order to be able to charge the property tax related to the reduction of the defaulting. We have to consider that the method of the research done is of the sort basic, explanatory, proactive. The most significant result got was that the daily work realized in the area of taxation of the Municipality of Pueblo Nuevo – Ferreñafe is not focused on the reduction of the default rate, and for this reason, it is necessary that collection strategies are proposed as means to help to reduce the defaulting of the taxpayers. The most outstanding conclusion is that the proposal was validated by three experts, which serves as an input since it is an instrument aimed at reducing arrears by applying collection strategies in the Municipality of Pueblo Nuevo as: notifications, good payer incentives , social media, telephone calls and tax awareness talks.

Keywords: Collection, strategies, arrears, properties, reduction, tax, municipality.

INTRODUCCIÓN GENERAL

En el presente trabajo de investigación hemos considerado la importancia de las Estrategias de cobranza, ya que son mecanismos mediante los cuales la Municipalidad] xv alcanzar las metas de recaudación de recursos propios, con los cuales llegar al objetivo que tiene toda institución pública que es cubrir las necesidades, en este caso, del Distrito de Pueblo Nuevo - Ferreñafe; al ser identificadas las estrategias nos lleva al otro punto importante de esta investigación que es la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial, al disminuir este indicador que se debe al incumplimiento de pago por parte del contribuyente, mejoraría la calificación de la entidad y por consiguiente la calidad de sus habitantes de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.

En el desarrollo del Capítulo I se explica la realidad problemática de las municipalidades y su lucha por la recaudación del impuesto predial, así como también trabajos previos elaborados por diferentes autores, la formulación del problema expuesto en el presente trabajo de investigación, la justificación del estudio, su hipótesis y objetivos.

En el Capítulo II se desarrolló el método de tipo básica, explicativa, propositiva y diseño de investigación, se detalla, se conceptualiza, indica sus dimensiones e indicadores de las variables en la Operacionalización. Las variables fueron aplicadas en una población de 3200 contribuyentes y se tomó una muestra de 126; en los cuales se utilizó técnicas de gabinete, técnicas de campo como encuesta y entrevista, así como también instrumentos como cuestionario, guion de entrevista y análisis documental, se obtuvo la validez y la confiabilidad del instrumento de recolección de datos aplicando el Alfa de Cronbach y se hace hincapié a los aspectos éticos desarrollados a cabalidad en este trabajo de investigación.

En el Capítulo III, se desarrolla los resultados obtenidos del cuestionario expresados en tablas, figuras y la interpretación de estos; en el capítulo IV se encuentra la Discusión en donde analizamos los resultados y observar las similitudes y diferencias entre las teorías relacionadas a nuestro tema.

En el capítulo V encontramos las conclusiones y en el capítulo VI las recomendaciones.

En el capítulo VII se explicó la Propuesta de las Estrategias de Cobranza con el fin de incrementar la recaudación del impuesto predial

En el Capítulo VIII se señala las referencias bibliográficas consultadas para el fundamento teórico de la presente tesis y en Capítulo V los anexos donde se adjunta los sustentos que complementan toda la investigación desarrollada por nosotras, las autoras.

De esta forma quedó organizada la investigación respondiendo a los lineamientos sobre investigación de la Universidad César Vallejo.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La recaudación del impuesto predial urbano es fundamental para las finanzas del sector público local del Perú y de la mayoría de países en el mundo; la recaudación es importante por formar parte de los ingresos propios de las municipalidades y que sirven para el logro de objetivos de desarrollo urbano y contribución de proyectos en beneficios del lugar donde se recaude.

Existe un gran potencial de recaudación del impuesto predial a nivel de las diversas municipalidades y, no se aprovecha al máximo ya que la evasión de este impuesto es muy alta a nivel nacional por distintos factores afectando a los gobiernos locales, viéndose obligados a buscar estrategias efectivas de recaudación del impuesto predial diseñadas de acuerdo a su realidad, en beneficio de la municipalidad recaudadora y consecuentemente de los contribuyentes.

A nivel internacional

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2018) la recaudación del impuesto predial representado en porcentajes del producto bruto interno de cada país, como el caso del Reino Unido que su impuesto predial representó más del 3% de su PBI, en el 2015, siendo una de las más altas recaudaciones en el mundo, seguido de Canadá, Francia y EE.UU. en un rango que representa entre un 2,5 a 3 % de su propio PBI durante el mismo año (p.10).

En la India en la ciudad de Bangalore con intención de mejorar la recaudación impositiva de los impuestos trabajan visitando al lugar de los deudores con tambores y cantando, cuando las cartas de notificaciones ya no funcionaban, en su lugar, han iniciado una ofensiva orientada a avergonzar a los evasores locales de impuestos, mediante el uso de la música. Y hasta ahora, esto parece estar funcionando, dando como resultado que el 50% de los predios a las que se han dirigido llegaron a pagar sus impuestos (BBC.com, 2013, párr.4).

A nivel latinoamericano

La notificación a los contribuyentes, en Brasil, se realiza mediante la propia factura de pago del impuesto, que es normalmente enviada a sus domicilios. Es muy común la división del pago en cuotas, así como la concesión de descuentos para incentivar el pago en una cuota única. Los descuentos varían del 5 por ciento al 20 por ciento en algunos municipios de Brasil; alrededor del 40 por ciento de municipios cuentan con centro de atención al contribuyente y centro de recepción de llamadas (call center); el pago del impuesto puede ser realizado en banco, sede del municipio, unidades descentralizadas, oficinas dedicadas al pago de servicios (lotéricas) y algunos municipios establecieron un sistema de sorteo de electrodomésticos, vehículos y otros bienes con el fin de incentivar el pago del impuesto (De Cesare, 2016, p.60).

Según la CEPAL (2017) de toda la gama de impuestos que recaen sobre el patrimonio de los contribuyentes, el impuesto predial o impuesto a la propiedad inmobiliaria es el instrumento más común que es aceptado y explotado como fuente de recursos fiscales en los niveles inferiores de gobierno, aun con un escaso peso relativo inferior al 20% de los ingresos tributarios subnacionales, si bien el manejo de este impuesto es diferente entre los países, por lo general se rige por la valor que tenga el inmueble (por superficie y construcción) y la tasa que es pactada según la potestad que se establece en cada país.

En Chile, la recaudación, la tasa y la actualización catastral son responsabilidad del Gobierno central (Servicio de Impuestos Internos (SII)), mientras que en países como México el impuesto es netamente municipal (según lo establece la Constitución) en cuanto a su recaudación y funcionamiento administrativo. No obstante, en México se han creado incentivos para que haya convenios entre los municipios y los gobiernos estatales de tal forma que se devuelvan las responsabilidades administrativas y potestades del impuesto predial a instancias intermedias del gobierno. La recaudación de este tipo de impuestos refleja las disparidades entre los gobiernos subnacionales, toda vez que las bases gravables varían en función de la zona (rural o urbana) y de la capacidad fiscal del gobierno subnacional para llevar a cabo las tareas de actualización catastral, administración y cobro del impuesto. Por ejemplo, en Colombia hay datos que muestran que la recaudación del impuesto predial de 8 municipios es 4,3 veces superior al monto recaudado por más de 900 municipios pequeños que representan el 86% del total de municipios del país; en Brasil el 50% de la recaudación es únicamente en 12 municipios; en Argentina suele pasar algo

similar, dado que en la ciudad de Buenos Aires, la provincia de Buenos Aires y la provincia de Santa Fe recaudan más del 70% del total de los ingresos provenientes del impuesto inmobiliario. En Costa Rica el 43% del total de municipalidades (Bonet, Muñoz y Pineda, 2014), sólo el 10% de las mencionadas recaudan el impuesto inmobiliario; en México existen datos que indican que solo un 12% de los municipios del país concentran el 90% de la recaudación (p.104).

A nivel nacional

El MEF (2017) indica que la Dirección General de Política de Ingresos Públicos (DGPIP) del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) participó del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (PI) para el año 2017, toda vez que como resultado del análisis del rendimiento de los impuestos municipales se observó que si bien la recaudación del Impuesto Predial mantiene una tendencia de crecimiento y es el concepto con la mayor participación en la recaudación entre los impuestos municipales; su rendimiento es inferior al promedio de los países de Latinoamérica (LATAM) o de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE); por ejemplo, en el año 2014 la recaudación del Impuesto Predial del Perú fue de 0,24% del PBI mientras que la recaudación del impuesto sobre la propiedad inmobiliaria de los países de LATAM y de la OCDE fue 0,36% y 1,1% del PBI, respectivamente (p.1).

El Diario el Peruano (2018) en su sección de Enfoque Corporativo señala que en el 2018, el Impuesto Predial (IP) para Lima Metropolitana tendrá un aumento promedio de entre 5%

y 8%, con respecto al año 2017; esto, por efecto de los nuevos valores de las edificaciones y por los nuevos valores arancelarios de los terrenos aprobados por el Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento (MVCS), el pasado 30 de octubre. Importa citar que los valores de las edificaciones de los predios de las categorías A, B, C y D tendrán un aumento de solo 3% en promedio, mientras que los valores arancelarios de terrenos para el 2018 aumentarán en 7,9% para aquellos predios que no hubieran sido inspeccionados por el MVCS, y de 13,5% para los predios que fueron materia de inspección, en relación con los aranceles fijados para el año 2017 (párr.1).

A nivel regional

La República (2017) en una entrevista al gerente del Centro de Gestión Tributaria (CGT) Chiclayo, Nicolás Mondoñedo Chávez, informó que entre el 2015 a la fecha existe un promedio de 30 mil contribuyentes con pagos pendientes por más de 20 millones de soles en lo que respecta a arbitrios e impuesto predial.

Ante esta problemática, el funcionario sostuvo que se realizan remates de las propiedades de los deudores, tras el proceso respectivo, además de diligencias de fiscalización; así mismos aseguró que se gestiona la instalación de un call center a fin de hacer recordar a los contribuyentes sus obligaciones con la institución.

De otro lado, informó que existe preocupación de que la Municipalidad Provincial de Chiclayo no cumpla con aportar 15 millones al presupuesto del CGT por concepto de urbanismo, sanidad y transportes.

Mondoñedo Chávez detalló que, entre enero a setiembre de este año, el CGT recaudó 42 millones de los 66 millones de soles que se fijó como meta para el 2017, puntualizó que los responsables tienen que cumplir con su trabajo para conseguir los montos de la meta antes mencionada, se tienen que aplicar estrategias.

A nivel local

En estos últimos años las inadecuadas políticas de tributación municipal y la informalidad en la municipalidad distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Ferreñafe ha incrementado su índice de morosidad en el pago de tributos como el impuesto predial, arbitrios, entre otros. Siendo la recaudación del impuesto predial, el tributo más significativo que ingresa a las arcas de la municipalidad antes mencionada. La desactualización de las fichas catastrales en las cuales se encuentra la información de los contribuyentes y de su predio en el Sistema de Recaudación del Impuesto predial, obtiene datos erróneos y por consiguiente una información alejada de la realidad. Esta morosidad afecta a todos los ciudadanos generando un retraso en las obras municipales de ornato, seguridad, obras públicas, otros.

La Jefa de Tributación y Fiscalización Municipal del distrito de Pueblo Nuevo de Ferreñafe, Rocío Farro Macalopú al responder a una entrevista especialmente diseñada (Anexo 01), señala que debido a los bajos recursos con los que debe lidiar dentro del presupuesto de la municipalidad; se cuenta con un sistema deficiente, aún no se dispone

con el Sistema del Ministerio de Economía y Finanzas, SIAF, utilizado en la mayoría de municipalidades.

La deuda actual por impuesto predial es de 2 millones de soles, el 70 % pertenece a los contribuyentes del área urbana y la diferencia al área rural; señalando que la municipalidad cuenta con 3200 contribuyentes siendo 2 mil de ellos pertenecientes al área urbana y 1200 al área rural. A pesar de las grandes limitaciones con las que cuenta la municipalidad, se realiza difusión por radio relacionadas con las fechas de pago para incentivar a los contribuyentes al pago de sus tributos. No teniendo el impacto esperado ya que lo recaudado en impuesto predial en la mayoría de los casos es debido a venta del inmueble o por créditos con alguna entidad financiera con la finalidad que los inmuebles estén saneados y los contribuyentes sin deuda, respectivamente.

Las escasas estrategias de cobranza ejecutadas por la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe no generan el impacto esperado en la población, a causa de esta ineficiencia se obtiene una baja recaudación del Impuesto predial y como consecuencia de esta baja recaudación no se obtiene el desarrollo óptimo del distrito puesto que con el dinero recaudado no cubre el presupuesto asignado para las mejoras en el ornato público, recolección de basura, pavimentación, mantenimiento de parques y jardines, seguridad ciudadana, otros.

El propósito de la presente investigación es elaborar una propuesta de estrategia de cobranza para reducir la tasa de morosidad del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

1.2 Trabajos Previos

Después de revisar las fuentes bibliográficas correspondientes se llegó a determinar la existencia de trabajos de investigación que guardan similitud al presente, de los cuales se detallan.

A nivel internacional

Martí (2013) en su tesis *Influencia del catastro inmobiliario urbano en el sistema tributario de las haciendas locales. Evaluación, cuantificación y control de errores*, trabajó en la población de Gandía (Valencia) aunque se cotejaron los mismos con diferentes poblaciones del territorio español durante un período de 15 años. (1997-2012), habiendo aplicado la técnica del Censo, así mismo se utilizó el método de evaluación de errores en base a datos catastrales.

Concluyó que:

Cada municipio debe realizar un estudio individualizado estableciendo zonas de valor homogéneas, así como implantar un plan de control e inspección para la obtención de una realidad inmobiliaria. Para que la revisión de valores no afecte sustancialmente a los contribuyentes, los consistorios pueden cambiar su tipo impositivo de los impuestos regulando la carga fiscal sobre el contribuyente (p.419).

Cada municipalidad debería realizar un estudio de ordenamiento del espacio geográfico de su región ya que contribuye no solo a una mejora de la realidad inmobiliaria sino también

a una más justa imposición del impuesto predial, teniendo en cuenta de no afectar significativamente al contribuyente al momento de modificar este tributo. Se ha considerado esta investigación por señalar que cada Municipalidad debe tener sus propios planes de control e inspección, lo que da base para realizar una propuesta específica para la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo-Ferreñafe.

Aguilar (2015) en su tesis *Los impuestos locales en España: Situación actual y perspectiva de futuro*, trabajó en la población de España según padrón municipal respecto del año 2012, habiendo aplicado la técnica de información presupuestaria censal, asimismo se utilizó el método de depuración, imputación, consolidación y elevación al total de la población.

Concluyó que:

El impuesto municipal por excelencia, el Impuesto sobre bienes inmuebles, es preciso adecuar su base imponible a la realidad del mercado y a través de una doble vía. La primera, mediante una modificación del modo de actuar del Catastro, que debe llevar a fijar valores reales y a modificarlos rápidamente en función de la evolución del mercado inmobiliario. La segunda, introducir cambios normativos que permitan, con mayor facilidad, la realización de valoraciones circunscritas a fases o zonas, limitando su ámbito territorial. De este modo se fomenta que tales revisiones se lleven a cabo con mayor frecuencia y, por tanto, respondan a la realidad de cada momento (p.209).

En estos tiempos del boom inmobiliario el trabajo de las municipalidades, específicamente las áreas de catastro y de renta, se ha visto incrementado debido a que tienen que actualizar constantemente el aumento o la modificación de los predios en su ámbito territorial, así como también, la base imponible esta actualización permite que se fijen los valores reales según la realidad del mercado. La investigación acentúa la fijación de valores reales en cada realidad con normas apropiadas situaciones que sirven de base para considerarlas en la propuesta a realizar con la presente investigación.

A nivel latinoamericano

Granados (2017) en su tesis *Importancia del catastro y su repercusión en la recaudación del Impuesto Predial en dos casos: Tlalnepantla de Baz, Estado de México y ciudad de México*, trabajó en la población de Tlalnepantla de Baz, con la técnica del Censo, el método que utilizó es el armado de expedientes por manzana, generación de orden de trabajo para trabajo de campo, planeación logística de recorridos por colonia, acopio y envío de información derivada del trabajo de campo para la actualización del padrón catastral.

Concluyó que:

En la mayoría de los municipios y en la Ciudad de México, el tema más importante para conseguir recursos recae en la recaudación del impuesto predial, pero también en muchos, la carga financiera se sostiene por la dependencia de recursos tanto federales como estatales, por lo que no solo se trata de manejar transparentemente los ingresos y

egresos, sino de analizar las opciones para incrementar los recursos, por lo tanto es indudable que el catastro es una herramienta indispensable (p.79 y 80).

Con la realidad del mercado inmobiliario, las municipalidades ven cada vez más importante la labor que tiene el área de catastro, como lo llama el autor indispensable, ya que el impuesto predial es el ingreso más importante en cuanto a la recaudación para los ingresos de la municipalidad, también nos lleva a tocar el delicado tema de la transparencia del manejo de los ingresos y egresos de la municipalidad. El incremento de los recursos se fundamenta en la recaudación del impuesto predial, de allí la necesidad de formular propuestas y permitir que las autoridades las aplique y beneficien a la Municipalidad y en consecuencia a la población y específicamente a quienes pagan sus contribuciones.

Jácome (2013) en su tesis *Capacidad recaudatoria del Impuesto Predial en Cuenca*, trabajó en la población de Cuenca (2000 -2011), habiendo aplicado la técnica de encuesta de hogares y los censos de población y vivienda, asimismo se utilizó los modelos de micro simulación, pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas y medidas de desigualdad y concentración.

Concluyó que:

Los municipios y distritos metropolitanos, en el período 2000-2011, presentan una alta dependencia a las transferencias del Gobierno Central, corriente y de capital. Durante el período de análisis este rubro siempre representa más del 50 % llegando incluso en

algunos años a tener un peso mayor al 60 %. Esto denota que no han existido cambios considerables que impulsen el proceso de descentralización tributaria (p.63).

Para impulsar el proceso de descentralización tributaria se tendría que analizar la forma de financiación de bienes y servicios públicos para así tener una mayor capacidad de generar recursos tributarios propios y no depender del Gobierno central en su estructura de ingresos. La dependencia resulta siendo un problema para los gobiernos locales, siendo importante la descentralización y trabajo

A nivel nacional

Choqueña (2015) en su tesis *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Ite, año 2013*, trabajó en una población conformada por 20 funcionarios y/o servidores de las áreas críticas de la Municipalidad Distrital de Ite y por 722 contribuyentes de Impuesto Predial, en una muestra de 124 contribuyentes del Impuesto antes mencionado; las técnicas e instrumentos utilizó en esta investigación fue la encuesta y el cuestionario respectivamente.

Concluyó que:

La percepción del contribuyente con respecto a la atención de la administración tributaria de la Municipalidad Distrital de Ite, año 2013, es poco positiva, debido a que los servicios de asesoramiento y orientación en asuntos tributarios, atención de solicitudes o problemas de temas tributarios, así como las notificaciones a los contribuyentes sobre los tributos pendientes de pagos, son poco adecuados (p.76).

De acuerdo a la investigación realizada por el autor se puede interpretar que la recaudación de la Municipalidad de Ite es baja, asimismo no hay una adecuada fiscalización tributaria, ni planificación por parte del personal que labora en dicha municipalidad.

Valencia (2015) en su tesis *Sistemas de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013 – 2015*, trabajó con una población conformada por 43 gobiernos distritales de la provincia de Lima Metropolitana, una muestra de 40 gobiernos locales distritales que tienen información completa y con porcentajes de indicadores de recaudación de rentas, las técnica e instrumentos que utilizó en esta investigación son: técnica del análisis documental del tablero de mando, de reportes estadísticos y del estudio de casos, respectivamente.

Concluyó que:

Existe correlación directa, media y significativa, entre los niveles de efectividad de la aplicación del Tablero de Mando BSC y los niveles de eficacia en la recaudación de predios en los Gobiernos locales. Es decir mayor nivel de efectividad en el Tablero de Mando mayor nivel de eficacia en la recaudación de predios (p.142).

Las municipalidades de los diferentes distritos de Lima muestran en su Balance Scorecard los niveles de efectividad, de eficiencia y eficacia ante la recaudación del impuesto predial, en donde se han establecido y monitorizado los objetivos de la entidad pública, en específico del área de recaudación; alcanzando los óptimos indicadores de gestión.

Fretel (2016) en su tesis *Factores de Morosidad y su influencia en el pago del Impuesto Predial del Centro Poblado de Llicua – Distrito Amarilis – Huánuco – 2016* trabajó con una población de 567 contribuyentes del Centro Poblado de Licua Baja, datos que fueron proporcionados por la gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad de Amarilis, en una muestra de 82 contribuyentes del Impuesto antes mencionado; las técnicas e instrumentos utilizados en la presente investigación fue encuesta y cuestionario respectivamente.

Concluyó que:

Los factores de morosidad si influyen en el pago del Impuesto Predial, reconociendo que la falta de comunicación, información, fiscalización y los bajos recursos económicos que perciben los contribuyentes, hacen que evadan de sus obligaciones como ciudadanos y esto afecta a la ausencia y la disminuida recaudación limitada del financiamiento y el desarrollo de la localidad (p.88).

La recaudación del impuesto predial es el ingreso más importante de toda municipalidad, para aumentar esta captación de ingresos la entidad pública tambien debe invertir en difundir mediante medios de comunicación el pago de este tributo, por que al contar con un alto índice de morosidad significa escasos ingresos para la entidad y al existir escasos ingresos no se contaría con los fondos suficientes para cubrir con las necesidad de la comunidad, es decir obras públicas, afectando a la comunidad.

A nivel regional

Cárdenas (2017) en su tesis *Propuesta de SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes en la municipalidad provincial de Cutervo-2016* trabajó con una población representada por 36 empleados y obreros de las diferentes Sub Gerencias, de la Municipalidad Provincial de Cutervo, con la característica de Censo, la técnica e instrumento utilizado en la presente investigación fue encuesta y cuestionario respectivamente.

Concluyó que:

Los servidores públicos que laboran en la oficina de rentas tienen carencias, distorsiones y limitaciones sobre el conocimiento del contenido del Decreto Legislativo 776 Ley de Tributación Municipal y el Texto Único Ordenado del Código Tributario aprobado por Decreto Supremo N. 133-2013-EF en los procesos de inscripción y actualización; notificaciones de órdenes de pagos, resoluciones de determinación, de multa y de ejecución de cobranza coactiva; emisiones de órdenes de pago, resoluciones de determinación de multa y de cobranza coactiva; cálculo del impuesto predial del servidor público; de atención de pago del impuesto predial en un solo punto de atención; fiscalización a los contribuyentes por parte de la Municipalidad; ejecución de sanciones a los contribuyentes por el incumplimiento del pago del impuesto predial; ejecución de medidas cautelares por la falta de voluntad de pago de los sujetos

obligados al Tributo predial y las facilidades que da la municipalidad para el pago del impuesto predial (p.53).

Una de las grandes deficiencias que se puede encontrar en una municipalidad es la falta de capacitación del personal, teniendo una atención al usuario (contribuyente) mediocre, si el personal no está bien capacitado brindará una información inexacta y distorsionada; siendo el contribuyente el más afectado. Hay que destacar en la investigación las facilidades que da la Municipalidad a sus usuarios lo que constituye un estímulo que puede constituirse en una estrategia importante a nivel institucional y contribuyente.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Ley de la Administración Pública

Galindo (2000) explica que la Ciencia de la Administración Pública, es una ciencia social cuyo objetivo es la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad, siempre buscando funcione de manera racional de modo que los medios e instrumentos obtengan el resultado más favorable por el esfuerzo conjunto realizado. La Administración Pública se lleva a cabo mediante las actividades que tienen el siguiente contenido: Mantener el orden público; satisfacer las necesidades de la población y conducir el desarrollo económico y social, teniendo siempre en cuenta la base jurídica de que el acto administrativo se realiza bajo un orden jurídico, que crea, modifica o extingue situaciones jurídicas particulares y concretas, y que en un Estado de derecho toda la actividad administrativa está determinada por el principio de legalidad, esto quiere decir, que todos los actos de la

administración pública deben estar señalados por la Ley, de otra manera serían anticonstitucionales. La administración pública es el compromiso que su representante hace con la ciudadanía para solucionar los problemas que existe entre el Estado y la sociedad, administrando de manera correcta el patrimonio del Estado que al fin y al cabo es del pueblo y para el pueblo, de acuerdo con las leyes de la materia, para la satisfacción de las necesidades colectivas, debiendo buscar en todo caso un equilibrio de la situación financiera del mismo a través del gasto e ingreso público. La administración pública tiene los mismos o semejantes problemas estructurales y funcionales de una organización privada, aun cuando sus características siempre permitirán diferenciarla de ésta. La administración pública, transforma los insumos en productos y tales son: los recursos humanos, financieros, materiales, políticos, tecnológicos y de poder, mediante el proceso de decisión (p. 5 y 6).

1.3.2. Concepto de Estrategia

Fernández (2012) conceptualiza la estrategia como una forma en donde la empresa o institución, hace los esfuerzos debidos para alcanzar sus objetivos, desplegando sus principales recursos con cursos de acción para tener como finalidad el asegurar el logro óptimo de los objetivos de la empresa. Asimismo señala que la estrategia es la búsqueda de un plan de acción que una organización hace para crear y mantener ventajas competitivas y que sean sostenibles en el tiempo para alcanzar un rendimiento superior con respecto a otras compañías (p.3).

Koontz et al. (2008) define a las estrategias como la manera de determinar los objetivos básicos a largo plazo dentro de una empresa y la implementación de cursos de acción y

asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas, por tanto los objetivos son parte de la formulación de la estrategia (p.109).

Fred (2013) señala que las estrategias son los medios por los cuales se logran los objetivos a largo plazo, es así que las estrategias de negocios incluyen la expansión geográfica, la diversificación, la adquisición, el desarrollo de productos, la penetración en el mercado, la reducción de costos, la enajenación, la liquidación y las empresas conjuntas (p.158).

Rodríguez (2013) define a la estrategia como un conjunto de acciones determinadas para alcanzar un objetivo específico que consta de cinco partes:

Diseño del concepto estratégico, desarrollo de tácticas, calendarización, presupuesto, supervisión y control (p.130).

Westwood (2001) señala que:

[...] Las decisiones de las estrategias funcionales no se desarrollan en forma aislada. La estrategia debe (1) adaptarse a las necesidades y propósitos del área funcional en relación con el logro de sus metas y objetivos, (2) ser realista frente a los recursos disponibles y el ambiente de la empresa y (3) ser consistente con la misión, las metas y los objetivos de la empresa; en el contexto del proceso de planeación estratégica en general, cada estrategia funcional se debe evaluar para determinar su efecto en las ventas, los costos, la imagen y la productividad de la organización (p.156).

Coloma (2009) señala que la estrategia no es más que una decisión sobre las metas, objetivo y acciones de la organización para prosperar en su entorno. La toma de estas se produce tras un análisis del entorno de la organización, sus mercados y sus competidores (p.19).

1.3.3. Importancia de estrategia

Ettinger (2000) define que los procedimientos para la cobranza revisten gran importancia, debido a que la capacitan a la acreedora para reinvertir su capital, mantener el volumen de las ventas y desarrollar hábitos de pago puntual en los clientes (p.10).

La forma en que las empresas desean alcanzar la eficacia y posicionarse como la mejor. Toda estrategia se rige por las reglas de juego del comportamiento competitivo provenientes de las normas éticas y de la política gubernamental. Lo más importante del uso de estas es prever las respuestas estratégicas ante las amenazas y oportunidades competitivas (Porter, 2015, p. 72).

1.3.4. Elementos de estrategias

Andrade (2006) sostiene los siguientes elementos:

- Metas: determina los porcentajes que buscan alcanzar y cuando se logra obtener los resultados requeridos.
- Políticas: son guías que restringen límites, del cual ocurren las acciones de una empresa.
- Programas: determina el proceso de una acción para realizar un objetivo específico de una organización.
- Decisiones estratégicas: dispone orientaciones generales de una organización y una facilidad adecuada, así como de las variaciones predecibles e impredecibles lleguen a darse (p.40).

1.3.5. Estrategias de Cobranza

La cobranza es fundamental para el éxito de cualquier entidad que brinda cualquier tipo de producto o servicio, cualquiera que sea, las técnicas aplicadas a las organizaciones para el cobro de las cuentas por cobrar debe ser en la fecha ya establecida, de lo contrario encarece el bien o servicio tanto para el contribuyente como para la institución. Ettinger y Goliet (2000).

A continuación se detallan las estrategias:

Notificación

Gómez (2002) se refiere a la notificación como carta, pero cuenta con las mismas características, así que según el autor, se envía al deudor en buenos términos recordando el pago de su tributo en este caso sobre el impuesto predial; en caso no ocurra el pago de dicho tributo se envía una segunda notificación o carta ejerciendo más presión sobre el contribuyente.

Estímulos

Gutiérrez y Sour (2008) explican que los incentivos otorgados por la entidad es una manera de recompensar a los contribuyentes honestos y estimular el cumplimiento de la obligación del tributo predial además de ayudar a mejorar la predisposición a pagar y mejorar la relación entre los contribuyentes y la autoridad edil (p.15).

Los premios otorgados a los contribuyentes puntuales deben ser de carácter visible y relevante para que su impacto aumente el nivel de pago; la durabilidad prolongada del sistema de premios le da persistencia al cambio de comportamiento de pago y el reconocimiento público

ayuda a cambiar la percepción de los ciudadanos en relación a la importancia de cumplir con el pago del impuesto predial.

Teléfono

Gómez (2002) explica que si las cartas son inútiles, se llama directamente al cliente para exigirle el pago inmediato de su deuda a menos que el contribuyente tenga alguna justificación razonable y muestre voluntad de pago se puede dar un periodo prudente para la cancelación de la misma.

Medios de comunicación social

Son aquellos que permiten transmitir un mensaje a un gran número de personas, como la radio, la televisión, la prensa gráfica, internet, el correo tradicional, etcétera. Se utiliza para brindar a la población en este caso los contribuyentes información corta y sencilla (Definición ABC, 2013, párr.1).

Educación tributaria

Gómez y Macedo (2008) mencionan que es importante que en un país los ciudadanos tengan una fuerte cultura tributaria para que puedan comprender que el trabajo del Estado es recaudar los tributos en carácter de administrador, pero a la vez, son recursos que le pertenecen a la población; por tal motivo; el Estado debe devolver en bienes y servicios públicos. La falta de educación tributaria lleva a que haya evasión fiscal y da como resultado el retraso de nuestro país (p.144).

Rivera y Sojo (2002) manifiestan que la responsabilidad contributiva y su acción correspondiente no es conocimiento que deben tener los ciudadanos, sino en la construcción de una imagen de los impuestos que parte de una combinación de información y experiencia sobre el accionar y desempeño del Estado (p.152).

1.3.6. Cobranza

Gómez (2002) explica que en las instituciones el proceso de cobranza que se realiza para la recuperación de cartera es el empleo de diferentes técnicas siendo las más usuales: el envío de cartas de notificación, llamadas telefónicas, entre otras para el retraso de su cuota. Nos comenta que para que sea efectiva la gestión de cobranza, se debe conocer todos los aspectos de la morosidad por parte del cliente o contribuyente en este caso, cuales son las acciones ya tomadas y las que se tomarán a futuro para asegurar el cumplimiento de pago por parte del deudor o contribuyente.

El Ministerio de Economía y Finanzas (2016) en su Guía para la gestión de cuenta del impuesto predial menciona que para realizar una cobranza exitosa se debe conocer la cartera, hacer una análisis de esta, asimismo conocer las características de la deuda tributaria por impuesto predial al recuperarla podrá clasificarla y gestionarla (p. 33).

1.3.6.1. Gestión de Cobranza

Según el MEF (2016) indica que la gestión de cobranza es un conjunto de acciones que busca el cumplimiento del pago de las deudas tributarias; este proceso demanda un alto grado

de interacción con los contribuyentes, de manera previa y posterior al vencimiento de la obligación tributaria.

La administración tributaria debe realizar una adecuada gestión de cobranza, aplicando estrategias que permitan la mayor efectividad en el cumplimiento de las obligaciones tributarias, con el fin de reducir la morosidad (p.23).

La gestión de cobranza permite a la administración tributaria cumplir determinados objetivos como los que se indican:

Recaudar los hechos gravados a través de las acciones que realiza la administración tributaria para asegurar el cumplimiento de pago de las obligaciones tributarias, ya sea de manera voluntaria o coercitiva; al incrementar la recaudación del impuesto predial brindará a la municipalidad mayores recursos propios lo cual beneficiará a los ciudadanos.

Maximizar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias para ello es necesario que la gestión tributaria sea más eficiente, mediante la aplicación de estrategias de cobranza que sean sostenibles y diferenciadas según la segmentación de la deuda tributaria, la oportuna difusión de la información referida a los montos, plazos y lugares de pago del impuesto predial y un proceso de cobro que facilite la recuperación de la deuda por cobrar.

Al orientar la política de cobranza hacia un mayor cumplimiento voluntario, que significa ejecutar más acciones de cobranza ordinaria y menos acciones de cobranza coactiva, reducen los costos de administración y gestión de la deuda tributaria y se orienta el comportamiento de los contribuyentes.

Generar conciencia tributaria, otro objetivo, es orientar e informar al contribuyente sobre los deberes y derechos en materia tributaria, las facilidades relacionadas a su cumplimiento, las

facultades de la administración tributaria y el destino de la recaudación tributaria en beneficio de la sociedad; con la finalidad de contribuir a generar conciencia tributaria lo que a su vez fortalecerá el cumplimiento voluntario, constituye otro objetivo en la gestión de la cobranza.

La aplicación de acciones de cobranza permanentes, sean dirigidas a recuperar deudas en etapa ordinaria o en etapa coactiva, transmite la percepción de riesgo entre los contribuyentes que incumplen sus obligaciones tributarias y busca corregir su comportamiento e inducirlos al cumplimiento voluntario.

Incrementar la percepción y explica que el contribuyente debe tener en conocimiento tiene que la administración tributaria puede desplegar todo tipo de acciones tanto mediadoras como coercitivas e incluso el contribuyente asumirá las penalidades (costos procesales y gastos administrativos) ante la negativa al cumplimiento tributario. Cabe recalcar la difusión de informaciones dirigida a los contribuyentes tiene que ser clara y con un tratamiento diferenciado entre los “contribuyentes morosos” y los “contribuyentes cumplidos” (p.24).

1.3.6.2. Clasificación de la Cobranza

En relación a la cobranza se señala la clasificación establecida por el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en la siguiente representación:

Tabla 1
Clasificación de la Cobranza

Riesgo de morosidad	Clasificación de la cobranza, según:		Plazo de aplicación	Objetivo
	Periodo	Tipo		
Muy bajo	Cobranza preventiva	Cobranza ordinaria: Cobranza preventiva	Desde la fecha de la determinación de la obligación tributaria hasta su fecha de vencimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Informar y recordar al contribuyente sus obligaciones tributarias. • Facilitar el pago de sus obligaciones tributarias. • Impedir que el contribuyente puntual caiga en retraso.
Bajo	Cobranza temprana	Cobranza ordinaria: Cobranza pre coactiva	Desde la fecha de vencimiento hasta antes del traslado de valores tributarios a la Ejecutoría Coactiva.	<ul style="list-style-type: none"> • Persuadir al contribuyente sobre la importancia del pago de sus obligaciones tributarias para evitar acciones de cobranza más firmes. • Facilitar el pago de sus obligaciones tributarias y el levantamiento de medidas cautelares dictadas, de ser el caso.
Medio	Cobranza media	Cobranza coactiva	Desde la emisión de la REC	<ul style="list-style-type: none"> • Utilizar las acciones coercitivas para asegurar el cumplimiento de las obligaciones

Alto	Cobranza tardía			tributarias a la brevedad posible.
				<ul style="list-style-type: none"> • Endurecimiento de la gestión de cobranza. • Facilitar el pago de sus obligaciones tributarias.
Muy alto	Cobranza residual	Cobranza onerosa/dudosa	En cualquier de las etapas de cobranza siempre que se cumpla las condiciones establecidas por la administración tributaria en la norma que regula la declaración de deudas como de recuperación onerosa o cobranza dudosa.	<ul style="list-style-type: none"> • Sincerar la cartera por cobrar.

Fuente: Guía para la Gestión de cuenta del Impuesto Predial del MEF

La Clasificación de la Cobranza como se observa en la Tabla 1 elaborada por el Ministerio de Economía y Finanzas en su Guía de gestión de cuenta del Impuesto Predial divide el incumplimiento de pago en primer lugar por riesgo de morosidad como: Muy bajo, bajo, medio, alto y muy alto; este riesgo a su vez es clasificado según su periodo: cobranza preventiva, cobranza temprana, cobranza media, cobranza tardía y cobranza residual y por tipo de cobranza: cobranza ordinaria (cobranza preventiva y pre coactiva), cobranza coactiva, cobranza onerosa – dudosa (p.25).

1.3.6.3. Importancia de evaluar resultados de la cobranza

La evaluación de los resultados de la cobranza se debe realizar de forma obligatoria luego de haber ejecutado las diferentes estrategias de la gestión de cobranza teniendo en cuenta las características propias de su cartera de contribuyentes y verificar si se está

cumpliendo con la meta de la recaudación del Impuesto Predial, de no alcanzar el objetivo proyectado de un periodo determinado, se procederá a replantear las tácticas; así como también se deberá realizar un cuadro comparativo de años fiscales anteriores y estructura de la cartera por cobrar de años anteriores, también.

El plan de cobranza utilizado en toda institución pública que recauda ingresos propios cuenta con una proyección de recaudación esperada por lo que es recomendable tener en consideración para el debido proceso hacerlo en base a los recursos humanos, materiales y financieros para los escenarios de optimista, conservador; este plan de cobranza debe ser íntegro, flexible y progresivo; siempre en busca de mejorar los índices de recaudación, ampliación de la base tributaria y la reducción de las conductas evasivas y elusivas (MEF, 2016, p. 27 y 28).

1.3.6.4. Clasificación de las acciones de cobranza a nivel de Administración Tributaria

Según el MEF la administración tributaria cuenta con diferentes acciones de cobranza con el fin de que los contribuyentes cumplan con el pago de su deuda por impuesto predial; de acuerdo con el estado de la deuda y el perfil del contribuyente se ejecutan las siguientes acciones:

Acciones de cobranza presencial, se refiere a la atención mediante el módulo de atención al contribuyente brindando una atención personalizada con una atención diferenciada según el interés fiscal de grandes, medianos y pequeños contribuyentes.

Acciones de cobranza domiciliaria, se realizan visitas al domicilio fijado por el contribuyente para informar el estado de deuda, información sobre medios y canales de pago, debiendo realizarse de manera masiva o individualizada.

Acciones de cobranza virtual, tiene más rango de acción porque de diferentes formas se puede emplear la relación masiva o individual con el contribuyente mediante correo electrónico, para informar el estado de la deuda; por chat para alguna consulta tributaria; mediante redes sociales se difunde información general como: fechas de vencimiento, plazos y la documentación a presentar para interponer un recurso impugnativo u otra información no personalizada; también el portal electrónico de la municipalidad, el hipervínculo para acceder a información de tributos municipales, entre otros intereses del contribuyente o población en general. La administración acción tendrá en cuenta el impacto de esta táctica en sus contribuyentes, para luego proceder a su aplicación.

Acciones de cobranza telefónica, se realiza para el seguimiento para el cumplimiento del pago a contribuyentes de segmentos de interés fiscal o con acuerdos o promesas de pago a través de algún convenio de fraccionamiento existente o por pagos a cuenta de deuda ordinaria o coactiva; y comunicaciones escritas: cuyo contenido dependerá del estado de la deuda tributaria (p. 30 y 31).

1.3.7. Morosidad

La morosidad es un fenómeno en que el deterioro de los hábitos de pago son un riesgo importante para las empresas proveedoras de bienes y servicios, donde muestra no sólo la

carencia de ética sino también en el cumplimiento de sus obligaciones por parte de los contribuyentes (Brachfield, 2012, p.72)

La morosidad es un hecho inesperado en la vida de la empresa que trastoca las expectativas de cobro, eliminando entradas previstas de tesorería lo que contribuye a disminuir la liquidez y la capacidad de afrontar obligaciones de pago (Gonzales y García, 2012, p. 12).

1.3.7.1. Tipos de deudores

Según Brachfield (2012), detalla cinco categorías básicas de morosos o deudores

➤ **Los morosos intencionales, que pueden pagar pero no quieren.**

Son deudores que tienen suficiente liquidez pero no pretenden pagar; existen dos subtipos de morosos de este tipo:

- Los que al final pagan la deuda y;
- Los que no pagan a menos que de forma coercitiva se les obligue.

➤ **Los deudores fortuitos, que quieren pagar pero no pueden.**

Son aquellos que tienen voluntad de pago pero no cuentan con liquidez para saldar la deuda; son deudores que si les otorgan las suficientes facilidades de pago terminan cancelando la totalidad de su deuda.

➤ **Los deudores incompetentes y/o desorganizados, que pueden pagar pero no saben lo que tienen que pagar**

Son los que por desconocimiento no cancelan sus deudas, es decir no cuentan con mala voluntad de pago sólo son desorganizados.

➤ **Los deudores negligentes**

Son los que no quieren saber lo que deben hacer.

➤ **Los deudores circunstanciales, que pueden pagar pero no lo hacen porque hay un litigio.**

Son los que se resisten al pago voluntario, pero reaccionan así ante un producto o servicio defectuoso (p.83 y 84).

1.3.8. Administración Tributaria Municipal

El MEF (2016) en la Guía para la Gestión de Cuenta del Impuesto Predial conceptualiza la administración tributaria municipal como el órgano de la municipalidad que se encarga no solo de recaudar sino también de gestionar los tributos municipales; las municipalidades administrarán exclusivamente las contribuciones y tasas municipales y por excepción los impuestos que la Ley les asigne de acuerdo al Texto Único Ordenado del Código Tributario - TUO del Código Tributario.

El MEF especifica que:

[...] Las facultades de la administración tributaria son las siguientes: (1) La Facultad de determinación, consiste en identificar la generación de hechos gravados que representan una obligación tributaria, el sujeto obligado al pago, la base imponible y el monto del tributo. (2) La facultad de recaudación consiste en la recepción del pago de las deudas tributarias; la facultad de fiscalización consiste en inspeccionar y verificar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de los contribuyentes. (3) La facultad de resolución consiste en la revisión de los propios actos administrativos en el caso que algún contribuyente los objete y plantee una controversia; las reclamaciones tributarias son resueltas en primera instancia administrativa por las administraciones tributarias y en segunda instancia por el Tribunal Fiscal. (4) La facultad de

sanción consiste en la sanción a los contribuyentes que hayan incurrido en infracciones tributarias tipificadas en el TUO del Código Tributario. (5) La facultad de ejecución consiste en exigir al contribuyente deudor el pago de la deuda tributaria, bajo apercibimiento de afectar su patrimonio, para ello, aplica las disposiciones del TUO de la Ley de Procedimiento de Cobranza Coactiva (p.13 y 14).

1.3.8.1. Ingresos Tributarios Municipales

Según el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Tributación Municipal, los ingresos tributarios que estas entidades administran son los siguientes:

- Impuestos Municipales: Impuesto predial, impuesto alcabala, impuesto del patrimonio vehicular, impuesto a las apuestas, impuesto a los Juegos y el impuesto a los espectáculos públicos no deportivos.
- Tasas y contribuciones determinadas por los Concejos Municipales: Tasas por servicios públicos o arbitrios, tasas por servicios administrativos o derechos; tasas por las licencias de apertura de establecimiento; tasa por estacionamiento de vehículos; tasa de transporte público entre otras tasas (p. 14 y 15).

1.3.8.2. Impuesto Predial

Según el Ministerio de Economía y Finanzas (2016) conceptualiza el impuesto predial como el tributo que grava el valor del predio tanto urbano como rural, este tributo tiene una periodicidad anual. Se considera afecto a este impuesto: terrenos, incluyendo los terrenos ganados al mar, a los ríos y a otros espejos de agua, así como también las edificaciones e

instalaciones fijas y permanentes que constituyan partes del predio que no pudieran ser separadas sin alterar, deteriorar o destruir la edificación (p.17).

1.3.8.3. Personas obligadas al pago

Personas naturales o personas jurídicas, que sean titulares de los predios gravados al 1º de enero de cada año; si el contribuyente vende o transfiere el predio, el comprador deberá asumir la condición de contribuyente por lo que estará obligado al pago del impuesto a partir del año siguiente de producida la transferencia.

Copropietarios, deberán comunicar a la Municipalidad del distrito que pertenecen la parte del predio que les corresponde, sin embargo, la Municipalidad puede exigir a cualquiera de ellos el pago total del impuesto; en calidad de responsables solidarios, los poseedores o tenedores del predio, sin perjuicio de su derecho a reclamar el pago a los respectivos contribuyentes esto sucede cuando no se puede determinar quién es el propietario (p.18).

1.3.8.4.Base del cálculo del Impuesto Predial

Según MEF (2016) explica que:

[...] El impuesto se calcula sobre el valor total de los predios del contribuyente ubicados en cada jurisdicción distrital, a efectos de determinar el valor total de los predios, se aplican los valores arancelarios de terrenos y valores unitarios oficiales de edificación vigentes al 31 de octubre del año anterior y las tablas de depreciación por antigüedad y estado de conservación, que aprueba anualmente el Ministro de Vivienda, Construcción y Saneamiento mediante Resolución Ministerial. Las instalaciones fijas y permanentes serán valorizadas por el contribuyente de acuerdo con la metodología aprobada en el Reglamento Nacional de Tasaciones y utilizará una depreciación según antigüedad y estado de conservación, dicha valorización está sujeta a la fiscalización posterior por

parte de la Municipalidad respectiva. En el caso de terrenos que no son considerados en los planos básicos arancelarios oficiales, el valor de los mismos será estimado por la Municipalidad Distrital respectiva, en su defecto, el contribuyente toma en cuenta el valor arancelario más próximo a un terreno de iguales características (p.18).

El impuesto predial se calcula aplicando una escala progresiva acumulativa al valor total de los predios ubicados dentro del distrito como se señala en la siguiente tabla:

Tabla 2

Base para el cálculo del Impuesto Predial

Tramo de Auto avalúo	Alícuota
Hasta 15 UIT	0,2 %
Más de 15 UIT y hasta 60 UIT	0,6 %
Más de 60 UIT	1,0 %

UIT: Unidad Impositiva Tributaria

Fuente: Guía para la Gestión de cuenta del Impuesto Predial del MEF

El Impuesto Predial puede cancelarse al contado hasta el último día hábil del mes de febrero de cada año; asimismo, debiendo ser cancelado en forma fraccionada, reajustando el valor de la segunda, tercera y cuarta cuota con el índice de precios al por mayor que publica mensualmente el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI); de no ser cancelado en las fechas establecidas, se tienen que abonar los intereses moratorios correspondientes.

1.3.8.5. Macroproceso de Gestión de Cuenta del Impuesto Predial

MEF (2016) en la Guía para la Gestión de cuenta del Impuesto predial detalla los macroprocesos de la siguiente manera:

El macroproceso de gestión de cuenta del impuesto predial es aquel que permite realizar los procesos de control y seguimiento de la deuda en todas sus etapas y estados; así como el seguimiento de los saldos por cobrar para establecer las políticas de cobranza y de control de pagos, tanto en el estado ordinario como en el estado coactivo.

Este macroproceso cuenta con tres procesos, la cobranza ordinaria, cobranza coactiva y control de la deuda tributaria para la emisión oportuna de los valores tributarios, el monitoreo adecuado de los fraccionamientos y el seguimiento de los saldos por cobrar.

El proceso de cobranza ordinaria se subdivide a su vez en los subprocesos de análisis y segmentación de cartera, gestión de cobranza preventiva y gestión de cobranza pre coactivo; que dan lugar a acciones y estrategias diferenciadas.

El proceso de cobranza coactiva se subdivide en tres subprocesos, que se inician con la emisión de resoluciones de ejecución coactiva (REC's), el control de expedientes coactivos, el control y seguimiento de las medidas cautelares, la tasación y el remate.

El proceso de control de deuda se subdivide en tres subprocesos, que dan origen a la emisión de valores de cobranza, el control y seguimiento de los convenios de fraccionamiento y la conciliación de saldos por cobrar (p.20).

1.3.8.6. Base Legal

Según Brachfield (2002) explica que emplear la vía judicial es el último recurso que tiene la entidad para reclamar deudas incobrables, la demanda judicial que interponen son para casos de deudas elevadas, clientes con bastante tiempo de morosidad y tiene que disponer de una documentación acreditada de la deuda para que nos permita poner esta demanda. Los principales condicionantes de los morosos son 3: una cultura empresarial y costumbres de pago; la estructura empresarial y marco legal; son éstos los elementos que actúan de manera constante y son los factores reales de los problemas de cobro. (p. 42 y 43).

Los asuntos relacionados con los tributos arancelarios están debidamente legislados, de allí que se señalan como tales a los siguientes:

Texto Único Ordenado del Código Tributario, TUO del Código Tributario, aprobado por Decreto Supremo N° 133-2013-EF, publicado el 22 de junio de 2013; establece los principios generales, instituciones, procedimientos y normas del ordenamiento jurídico-tributario, que comprende las bases legales sobre el impuesto, contribución y tasas aplicadas sobre los predios.

Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal, TUO de la Ley de Tributación Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 156-2004-EF, publicado el 15 de noviembre de 2004; abarca la percepción de los diferentes tributos municipales: su creación, regulación, contribuciones, tasas y la recaudación de dichos impuestos. Esta ley permite que los ingresos tributarios percibidos por las municipalidades aumenten su recaudación todo con el objetivo de obtener recursos y poder desarrollar sus actividades en bien de la población

Ley del Procedimiento Administrativo General aprobada por Ley N° 27444, publicada el 11 de abril de 2001; aplicada a todas las entidades de Administración Pública, las cuales son reguladas según la función administrativa del Estado y su procedimiento administrativo, abarca los procedimientos especiales creados y regulados. Bajo esta ley todas las funciones estarán sujetas a cumplir con los principios administrativos así como también por los derechos y deberes planteados en la presente Ley.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe?

1.5. Justificación del estudio

Ante el alto índice de morosidad existente en el impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, el presente investigación se justifica por que busca diseñar un modelo de estrategias de cobranza, con el fin de incrementar la captación de ingresos por concepto de impuesto predial generando una cultura tributaria municipal educando a la población cuales son los destinos de sus aportes a la institución pública antes mencionada.

El aporte teórico de la presente investigación está en la sistematización de la información considerando diferentes fuentes bibliográficas como libros, tesis, revistas y artículos científicos sobre estrategias de cobranza y la reducción de la morosidad del Impuesto Predial.

La información a recolectar brindará la suficiente base para el diseño de las estrategias de cobranza y mejorar la recaudación del impuesto predial, logrando la disminución de la tasa de morosidad.

Diseñando la propuesta y al ser aplicada en un momento determinado se llegará a beneficiar a la población de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo de Ferreñafe y en forma específica a los trabajadores del área de tributos y fiscalización.

El presente proyecto tiene como diseño de investigación el modelo descriptivo – propositivo. Al terminar será una nueva fuente de información para futuros trabajos de investigación.

1.6. Hipótesis

Si se diseña un modelo de estrategias de cobranza entonces se dispone de un instrumento que reduce la tasa de morosidad del impuesto predial de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumento para reducir la tasa de morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

1.7.2. Objetivos Específicos

Elaborar un diagnóstico sobre la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad distrital Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Determinar estrategias de cobranza del impuesto predial para su aplicación en la Municipalidad considerada para la investigación.

Diseñar la propuesta de estrategias de cobranza del impuesto predial orientadas a la reducción de la morosidad.

Validar la propuesta diseñada para las estrategias de cobranza del Impuesto Predial tendiente a la reducción de la morosidad.

II. MÉTODO

II MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de Investigación

La investigación realizada es de tipo básica, explicativa, propositiva, como señala Hernández, et al. (2014) porque que busca las características de una o muchas variables dadas en una población para facilitar la descripción de las mismas (p.155).

Hurtado (2010) define a la investigación proyectiva o propositiva como aquella que tiene como objetivo diseñar o crear propuestas dirigidas a la resolución de determinadas situaciones (p. 133).

Diseño

El diseño de investigación que se aplicó en la presente investigación es el denominado descriptivo propositivo simple cuyo diagrama es el siguiente:

$$M = O = P$$

De donde:

M: Es la muestra considerada para la investigación: usuarios y trabajadores del área de tributos de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo- Ferreñafe.

O: Es la observación realizada a la muestra de estudio sobre estrategias de cobranza y reducción de la morosidad.

P: Propuesta de estrategias de cobranza

Sánchez y Reyes (cómo se citó en Cárdenas, 2017, p.31) “por su naturaleza una investigación cuantitativa por cuanto corresponde a una investigación de tipo sustantiva, tiene como fin contestar a una dificultad teórica y se encamina a la caracterización de la realidad”.

2.2. Variables, Operacionalización

Variables

VI: Estrategias de Cobranza

VD: Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial

Operacionalización de Variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Estrategias de Cobranza	Koontz (2011) define a las estrategias como la manera de determinar los objetivos básicos a largo plazo dentro de una empresa y la implementación de cursos de acción y asignación de los recursos necesarios para alcanzar esas metas. Por tanto, los objetivos son parte de la formulación de la estrategia.	Son las acciones por las cuales se logran los objetivos específicos a largo plazo en donde se consideran los factores internos y externos cada una de estas acciones se debe evaluar para determinar su efecto, hasta agotar todos los recursos o estrategias de cobranza con el fin de recuperar la cuenta vencida.	Notificación	<ul style="list-style-type: none"> Recibe información de la fecha de pagos previo a su vencimiento. Indica la fecha límite de pago. 	Likert 1: Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Estímulos	<ul style="list-style-type: none"> Participa en sorteos de objetos a nivel de usuarios puntuales. Oferta de reducción del impuesto predial hasta el 15%. 	
			Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Informa a la población las fechas de pago. Alcance a distintos niveles socioeconómicos. 	

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Estrategias de Cobranza			Internet	<ul style="list-style-type: none"> • Notificación de cobranza vía correo electrónico. · Difusión de amnistías tributarias por redes sociales 	Likert 1: Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Teléfono	<ul style="list-style-type: none"> • Llamadas telefónicas para recordar el vencimiento de su pago. · Seguimiento del compromiso de pago. 	
			Educación tributaria	<ul style="list-style-type: none"> • Concientización a la población a través de charlas informativas. 	

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial	Andrade (2007) explica que la Morosidad es el retraso de pago mayor a 3 meses, también nos dice que es el aplazamiento en el cumplimiento de una obligación contraída.	La morosidad es el incumplimiento de pago por parte del cliente, en este caso el contribuyente, que decide por cuenta propia o factores ajenos a su voluntad a tener un mal comportamiento de pago.	Actualización Base de datos	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos actualizada: teléfonos y correos electrónicos. · Base de datos de contribuyentes morosos a la fecha. · Base de datos de contribuyentes según zona geográfica. 	Likert 1: Nunca. 2: Casi nunca. 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
			Optimizar la puntualidad	<ul style="list-style-type: none"> • Aviso de pago temprano. · Diversos canales de pago. 	
			Agilización administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar una Agenda de Reformas para la simplificación administrativa. · Conocer, eliminar o mejorar los trámites burocráticos identificados por la ciudadanía. · Lenguaje sencillo y coherente para el entendimiento de la ciudadanía. 	

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial			Fortalecimiento de los mecanismos de transparencia	<ul style="list-style-type: none"> • El sitio gubernamental en línea debe estar organizado por sujeto (tópicos, temas, tareas, servicios, eventos de la comunidad). 	<p>Likert</p> <p>1: Nunca.</p> <p>2: Casi nunca.</p> <p>3: A veces</p> <p>4: Casi siempre</p> <p>5: Siempre</p>
			Reducir el porcentaje de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo promedio de cobranza. · Antigüedad promedio de la deuda. · Porcentaje de deuda vencida. · Porcentaje de clientes gestionados. 	

2.3. Población y muestra

Población

La población de estudio para la presente investigación estuvo conformada por 3200 contribuyentes del Impuesto Predial a nivel de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, como se señala en la siguiente tabla; concordante con Hernández et al. (2014) quien define población o universo como un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones (p.174).

Tabla 3
*La población de contribuyentes del impuesto predial del Distrito
De Pueblo Nuevo Ferreñafe.*

Contribuyentes por área	Total
Urbana	2000
Rural	1200
Total	3200

Fuente: Archivo de Rentas y Fiscalización de ña
Municipalidad

Muestra

La muestra de estudio ha sido derivada a nivel de contribuyentes aplicando la fórmula de tamaño de la muestra; como explica Hernández et al. (2014) la muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población (p. 175).

Se detalla la fórmula y su desarrollo a continuación:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

$$n = \frac{(3200) (1.96)^2 (0,5*0,5)}{(3200 - 1) (0,08)^2 + (1,96)^2 (0,5 + 0,5)}$$

$$n = \frac{(3200) (3.8416) (0,25)}{20.4736 + 38416}$$

$$n = \frac{3073.28}{24.3152}$$

$$n = 126.40$$

$$n = 126$$

n= 3200

Z=1,96

P*q = 0,5

E= 0,08

En donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q = probabilidad de fracaso

D = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción).

El resultado señaló que la muestra correspondió a 126 contribuyentes, los mismos que para efectos de la aplicación del instrumento de investigación correspondiente se considerará a todos aquellos que lleguen a realizar gestiones en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica de gabinete

Estos instrumentos permiten el desarrollo de las bases teóricas de la presente investigación. Las técnicas utilizadas fueron el fichaje que permitió precisar definiciones e información relevante, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación. Las fichas utilizadas fueron: Ficha de resumen, fichas textuales, fichas bibliográficas, fichas parafraseado; como lo señala Hernández et al. (2014) la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo/ análisis o casos (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera). Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico (p.198).

Técnica de campo

Técnica de la encuesta

La técnica de la encuesta fue aplicada por medio de un cuestionario orientado a recoger información de los contribuyentes relacionado con los tributos prediales tanto del área urbana como rural (Anexo 03); como lo define Grasso (2006) la encuesta es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la subjetividad y al mismo tiempo permite obtener esa información de un número de un número considerable de personas (p.13).

Técnica de la entrevista

La entrevista se aplicó a través de un guion de entrevista (Anexo 03) dirigido a la Jefa de rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, cuya información fue hecha con el método hermenéutico.

Decisiones tomadas considerando los aportes de Hernández et al. (2014) indica que la siguiente etapa consiste en recolectar los datos pertinentes sobre los atributos, conceptos o variables de las unidades de muestreo/análisis o casos (participantes, grupos, fenómenos, procesos, organizaciones, etcétera). Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico (p.198).

Técnicas de análisis documental

El análisis documental consistió en el recojo de la información utilizando una guía de análisis (Anexo 05) del Área de Contabilidad de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, considerando los registros de recaudación del impuesto predial 2015 al 2017 de los

contribuyentes naturales y jurídicos, correspondiendo al reporte de estado de cuentas de contribuyentes principales.

Técnica de modelación

La modelación se aplicó por medio de un modelo, diseñado considerando las bases teóricas de la investigación y los alcances a nivel de la información recogida con la aplicación de los instrumentos de investigación correspondientes.

El cuestionario, instrumento de investigación aplicado, fue validado sometiendo a juicio de expertos (Anexo 11). Asimismo se aplicó una prueba piloto con la participación de 22 contribuyentes que no pertenecieron a la muestra de estudio.

Asimismo para efectos de la confiabilidad se empleó el instrumento de Validación Alfa de Cronbach, el cual tuvo como resultado un valor de 0.81 interpretado como bueno. El instrumento fue validado por tres expertos, los cuales tienen ética y solvencia profesional de acuerdo al estudio realizado (Anexo 12).

2.5. Métodos de análisis de datos

Los datos recogidos fueron procesados en el programa SPSS y en base a las tablas estadísticas hacer el análisis correspondiente.

Los datos recogidos aplicaron el guion de entrevista y fueron analizados con el método hermenéutico.

2.6. Aspectos éticos

Con la finalidad de mostrar resultados fiables se debe precisar que la ética de la investigación se regirá por las siguientes consideraciones:

Se pedirá formalmente todos los permisos que se requieren para la investigación. Asimismo los que aplicarán correctamente los instrumentos.

Se deberá tener el consentimiento de las personas que decidan llenar el cuestionario, a quienes se les informa el objetivo de la investigación y la colaboración que se requiere de parte de ellos por lo que se les pedirá que respondan con sinceridad y evitar sesgos en el estudio. Asimismo se evitará todo tipo de discriminación .y se respetará la confidencialidad de la información sensible.

El recojo de la información será considerando correctamente las normas APA.

III. RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Resultados sobre las estrategias de cobranza del impuesto predial

Los resultados de las estrategias de cobranza del impuesto predial a nivel de Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe se presentan en tablas específicas seguidas de sus figuras y análisis correspondientes.

Notificación

Tabla 4
Resultados de la estrategia de Notificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	9,5	9,5	9,5
	Casi nunca	11	8,7	8,7	18,3
	A veces	24	19,0	19,0	37,3
	Casi siempre	17	13,5	13,5	50,8
	Siempre	62	49,2	49,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

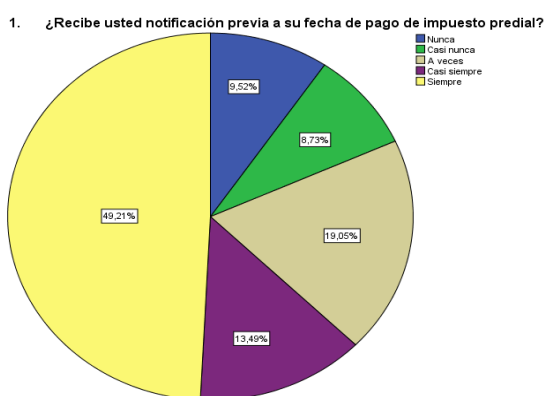


Figura 1. Resultados de la estrategia de Notificación

Un total de 62 contribuyentes equivalente a 49,2% señalaron que siempre son notificados por la Municipalidad.

El 19% de los contribuyentes igual a 24 de ellos indican que a veces reciben la notificación debida.

El 13,5 % de contribuyentes correspondiente a 17 señalan que casi siempre reciben notificación.

El 9,5 % de contribuyentes equivalente a 12 indican que nunca reciben una notificación.

El 8,7% de contribuyentes correspondiente a 11 señalan que casi nunca son notificados por la Municipalidad.

Tabla 5
Resultados de la estrategia de Notificación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	5,6	5,6	5,6
	A veces	7	5,6	5,6	11,1
	Casi siempre	13	10,3	10,3	21,4
	Siempre	99	78,6	78,6	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

2. ¿Lee usted los comunicados emitidos por la municipalidad acerca del pago del impuesto predial?

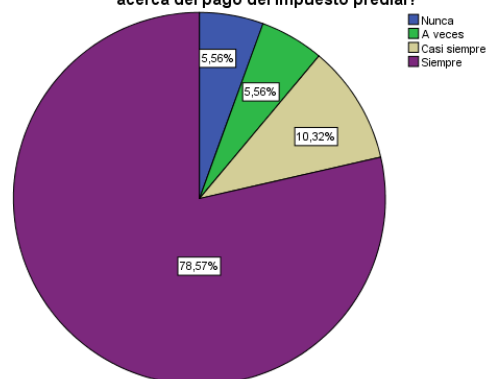


Figura 2. Resultados de la estrategia de Notificación

Un total de 78,6 % de contribuyentes equivalente a 99 de ellos siempre leen los comunicados emitidos por la Municipalidad.

El 10,3% de contribuyentes correspondiente a 13 de ellos casi siempre lee los comunicados antes mencionados.

El 5,6 % de contribuyentes que son 7 de ellos a veces leen los comunicados, asimismo 7 contribuyentes nunca lee los comunicados de la Municipalidad.

Estímulos

Tabla 6
Resultados de la estrategia de Estímulo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	108	85,7	85,7	85,7
	Casi nunca	18	14,3	14,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

3. ¿Considera Usted que La Municipalidad establece políticas que estimulan a pagar oportunamente?

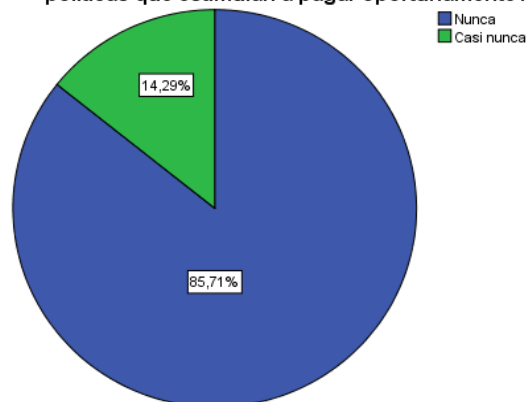


Figura 3. Resultados de la estrategia de Estímulo.

Un total de 108 contribuyentes correspondiente a 85,7% señalaron que la Municipalidad nunca establece políticas que estimulan a pagar oportunamente, asimismo 18 contribuyentes representando el 14,3% indicaron que casi nunca hay políticas de estímulo de pago.

Medios de comunicación social

Tabla 7

Resultados de la estrategia de medios de comunicación social

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	25	19,8	19,8	19,8
	Casi nunca	22	17,5	17,5	37,3
	A veces	19	15,1	15,1	52,4
	Casi siempre	11	8,7	8,7	61,1
	Siempre	49	38,9	38,9	100,0
Total		126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

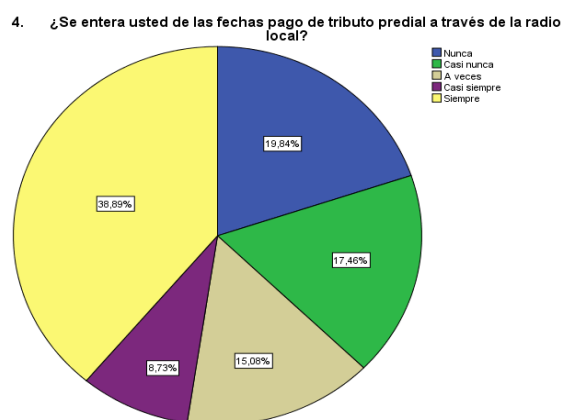


Figura 4. Resultados de la estrategia de medios de comunicación social.

Un total de 49 contribuyentes correspondiente a 38,9% señalaron que siempre se enteran de las fechas de pago a través de la radio local.

El 19,8% de contribuyentes equivalente a 25 de ellos indicaron que nunca se enteran de lo antes indicado.

El 17,5 % de contribuyentes correspondiente a 22 de ellos señalaron que casi nunca se enteran de las fechas de pago por radio local.

El 15,1% de contribuyentes equivalente a 19 de ellos indican que a veces y 11 contribuyentes correspondiente a 8,7% señalaron que casi siempre se enteran de las fechas de pago por radio local.

Internet

Tabla 8
Resultados de la estrategia de internet

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	37	29,4	29,4	29,4
	Casi nunca	5	4,0	4,0	33,3
	Casi siempre	7	5,6	5,6	38,9
	Siempre	77	61,1	61,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

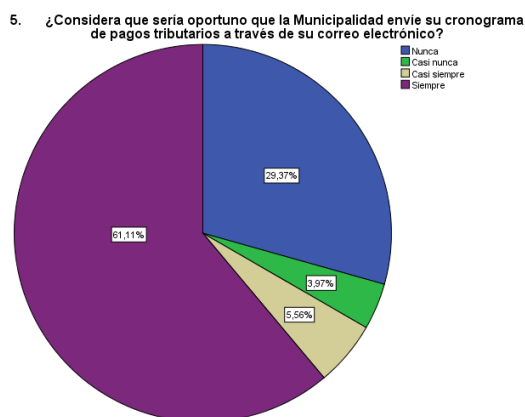


Figura 5. Resultados de la estrategia de internet.

Se aprecia que el 61,11% de contribuyentes correspondiente a 77 de ellos consideran que siempre es oportuno que se envíe el cronograma de pagos por correo electrónico.

El 29,4% de contribuyentes equivalente a 37 de ellos indican que nunca es oportuna el envío del cronograma antes mencionado.

El 5,6 % de contribuyentes correspondiente a 7 de ellos consideran que casi siempre y 5 contribuyentes siendo el 4 % nunca consideran oportuno un envío de cronograma de pagos por correo electrónico.

Teléfono

Tabla 9
Resultados de la estrategia de Teléfono

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,2	3,2	3,2
	Casi siempre	7	5,6	5,6	8,7
	Siempre	115	91,3	91,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.



Figura 6. Resultados de la estrategia de Teléfono

Un total de 115 contribuyentes equivalente a 91,3% si estaría dispuesto hacer compromiso de pago a través de llamadas telefónicas.

El 5,6% de contribuyentes correspondiente a 7 de ellos casi siempre estaría dispuesto al mencionado compromiso anteriormente y 4 contribuyentes equivalente a 3,2% nunca estaría dispuesto a un compromiso de pago a través de llamadas telefónicas.

Educación tributaria

Tabla 10
Resultados de la estrategia de Educación Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	7,1	7,1	7,1
	Casi nunca	1	,8	,8	7,9
	A veces	8	6,3	6,3	14,3
	Casi siempre	27	21,4	21,4	35,7
	Siempre	81	64,3	64,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

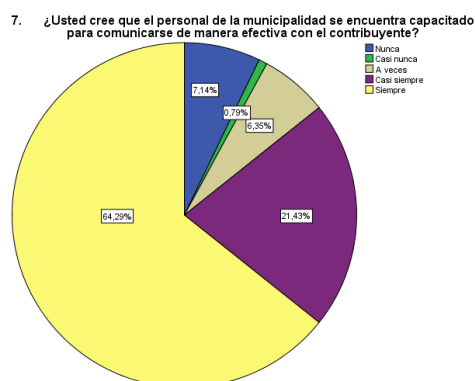


Figura 7. Resultados de la estrategia de Educación Tributaria.

Un total de 81 contribuyentes equivalente a 64,3% de ellos señalaron que el personal de la municipalidad se encuentra capacitado para comunicarse de manera efectiva con el contribuyente.

Casi siempre señalaron el 21,4 % de contribuyentes correspondiente a 27 de ellos.

El 6,3% de contribuyentes equivalente a 8 de ellos indicaron que a veces el personal se encuentra capacitado para comunicarse con ellos de manera efectiva, asimismo el 7,1% de contribuyentes

correspondiente a 9 señalaron que el personal de la municipalidad nunca se encuentra capacitado y el 0.8% de contribuyentes correspondiente a 1 de ellos indicaron que casi nunca se encuentra capacitado para tener una comunicación efectiva.

Tabla 11

Resultados de la estrategia de Educación Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	118	93,7	93,7	93,7
	Casi nunca	8	6,3	6,3	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

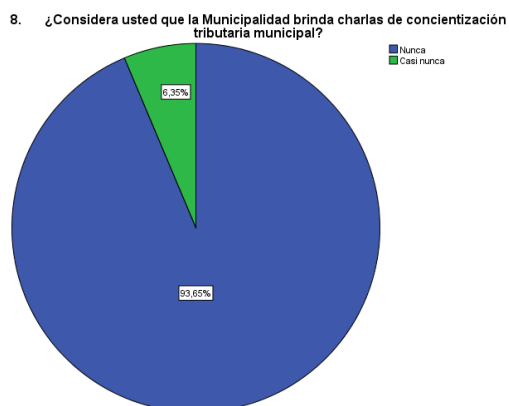


Figura 8. Resultados de la estrategia de Educación Tributaria

Se determina que el 93,7 % de los contribuyentes equivalente a 118 de ellos señalaron que nunca la Municipalidad brinda charlas de concientización tributaria municipal y el 6,3% de contribuyentes correspondiente a 8 de total indicaron que casi nunca la municipalidad brinda lo antes mencionado.

Tabla 12

Resultados de la estrategia de Educación Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	39	31,0	31,0	31,0
	Siempre	87	69,0	69,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.



Figura 9. Resultados de la estrategia de Educación Tributaria

Un total de 87 contribuyentes equivalente al 69% de ellos señalaron siempre tener conocimiento de impuesto predial y el 31% de ellos concerniente a 39 contribuyentes señalo no tener el conocimiento debido de impuesto predial.

Tabla 13

Resultados de la estrategia de Educación Tributaria

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	22	17,5	17,5	17,5
	Casi siempre	32	25,4	25,4	42,9
	Siempre	72	57,1	57,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de la
Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

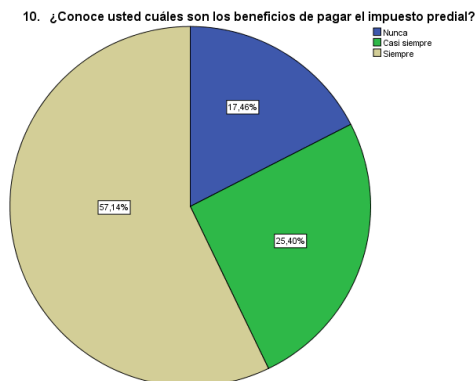


Figura 10. Resultados de la estrategia de Educación Tributaria

Un total de 82 contribuyentes representado por el 57,1% manifestaron que siempre tienen conocimiento del beneficio del pagar el impuesto predial y el 25,4 % equivalente a 32 contribuyentes señaló que casi siempre conocen del beneficio del pago de este impuesto, también se obtuvo un resultado importante del 17, 5 que nunca han conocido del beneficio de cancelar dicho impuesto.

3.2. Consolidado de datos de las Estrategias de Cobranza

Tabla 14

Resultados sobre las Estrategias de Cobranza

Ítems de la dimensión: Estrategias de cobranza		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
1.	¿Recibe usted notificación previa a su fecha de pago de Impuesto predial?	12	9,5	11	8,7	24	19	17	13,5	62	49,2
2.	¿Lee usted los comunicados emitidos por la municipalidad acerca del pago del Impuesto predial?	7	5,6	0	0	7	5,6	13	10,3	99	78,6
3.	La Municipalidad establece políticas que estimulan a pagar oportunamente.	108	85,7	18	14,3	0	0	0	0	0	0
4.	¿Se entera usted de las fechas pago de tributo predial a través de la radio local?	25	19,8	22	17,5	19	15,1	11	8,7	49	38,9
5.	¿Considera que sería oportuno que la Municipalidad envíe su cronograma de pagos tributarios a través de su correo electrónico?	37	29,4	5	4,0	7	5,6	0	0	77	61,1
6.	Si usted no ha cumplido sus pagos de manera oportuna ¿Estaría dispuesto a hacer compromisos de pago a través de llamadas telefónicas?	4	3,2	0	0	0	0	7	5,6	115	91,3
7.	¿Usted cree que el personal de la municipalidad se encuentra capacitado para comunicarse de manera efectiva con el contribuyente?	9	7,1	1	0,8	8	6,3	27	21,4	81	64,3
8.	¿Considera usted que la municipalidad brinda charlas de concientización tributaria municipal?	118	93,7	8	6,3	0	0	0	0	0	0
9.	¿Tiene conocimiento sobre qué es el impuesto predial?	39	31	0	0	0		0	0	87	69
10.	¿Conoce usted cuáles son los beneficios de pagar el impuesto predial?	22	17,5	0	0	0	0	32	25,4	72	57,1

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de cobranza de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo- Ferreñafe.

3.3. Resultados sobre Las Estrategias de Cobranza sobre Impuesto predial.

Las Estrategias de Cobranza sobre Impuesto Predial a nivel de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo de la provincia de Ferreñafe, región Lambayeque ha sido caracterizado de la forma siguiente.

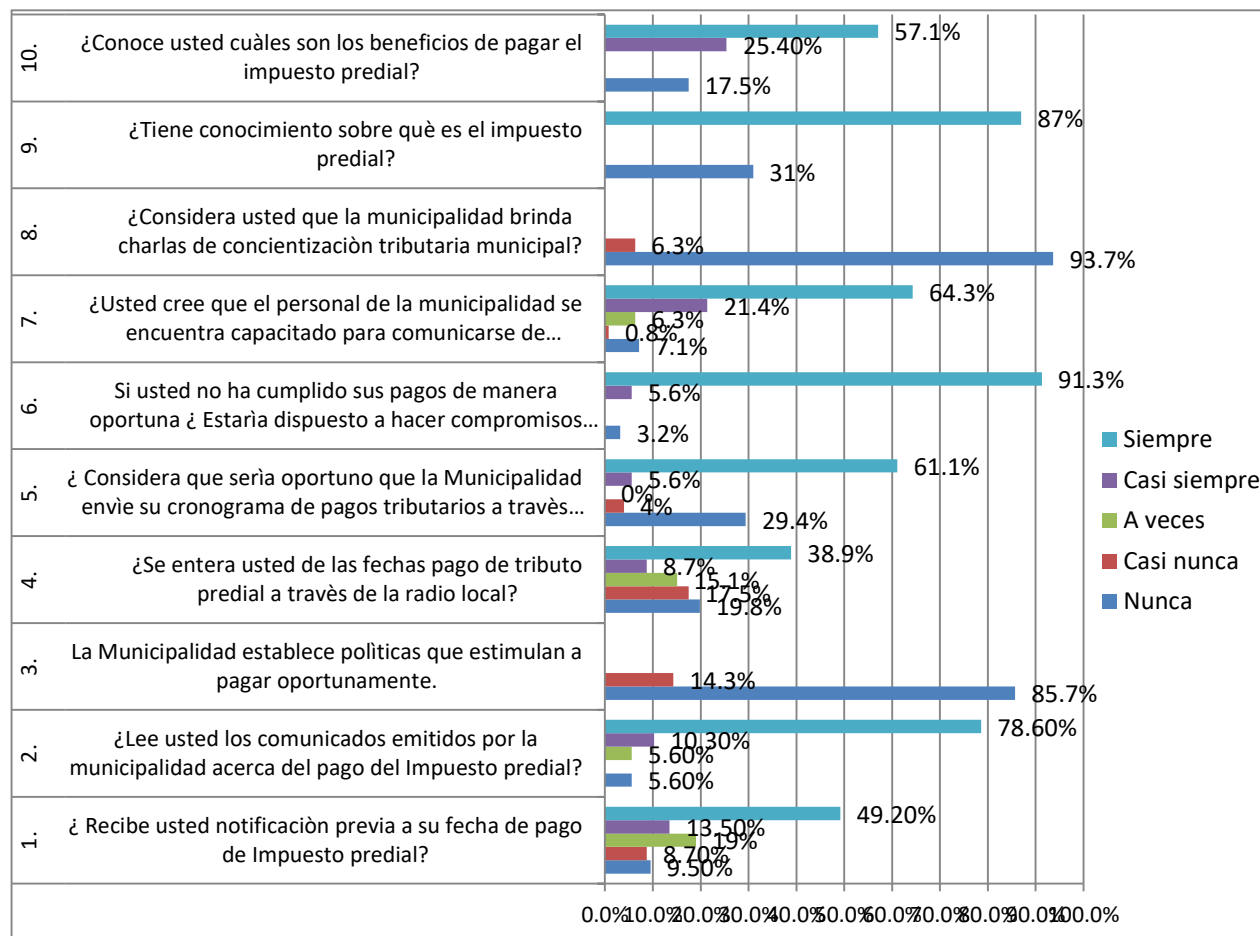


Figura 11. Resultados sobre las Estrategias Cobranza

Se observa que 62 contribuyentes representado por el 49,2% recibe siempre notificación previa a su fecha de pago de Impuesto predial; el 78,6% equivalente a 99 contribuyentes siempre lee los comunicados emitidos por la municipalidad acerca del pago de impuesto predial, 108 contribuyentes representado por el 85,7% señalo que nunca la municipalidad establece políticas que estimulen al pago de impuestos, el 38,9% equivalente a 49 contribuyentes indicó que siempre se entera de las fechas de pago a través de la radio local, asimismo el 61,1% de contribuyentes considera que siempre sería oportuno que la municipalidad envíe el cronograma de pago de impuesto predial a través del correo electrónico y el 91,3% señalo que siempre estarían dispuestos a hacer compromisos de pago a través de llamadas telefónicas, 118 contribuyentes equivalente a 93,7% consideran que la municipalidad nunca brinda charlas de concientización tributaria municipal, además 72 contribuyentes correspondiente al 57,1% siempre conoce los beneficios de pagar el impuesto predial y sólo el 69% del total si tiene conocimiento sobre qué es impuesto predial.

3.4. Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial

Actualización de base de datos

Tabla 15

Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la actualización de base de datos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,8	,8	,8
	A veces	2	1,6	1,6	2,4
	Casi siempre	11	8,7	8,7	11,1
	Siempre	112	88,9	88,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.



Figura 12. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la actualización de base de datos.

Un total de 112 contribuyentes correspondiente a 88,9% de ellos señalaron que siempre brindan información actualizada sobre sus datos personales a la municipalidad.

El 8,7% de los contribuyentes igual a 11 de ellos indicaron que casi siempre hacen la señalada actualización.

El 1,6 % de contribuyentes concerniente a 2 de ellos señalaron que a veces dan la información solicitada y el 0,8 % igual a 1 contribuyente indicaron que nunca dan brindan lo anteriormente señalado.

Tabla 16

Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la actualización de base de datos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,0	4,0	4,0
	Casi siempre	7	5,6	5,6	9,5
	Siempre	114	90,5	90,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

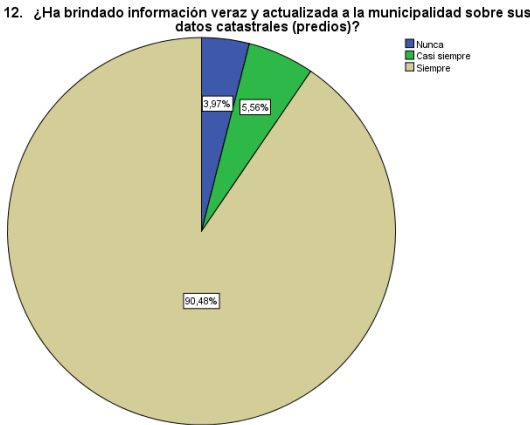


Figura 13. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la actualización de base de datos.

Un total de 114 contribuyentes equivalente a 90,5% del mismo ha brindado información actualizada y veraz sobre sus datos catastrales a la municipalidad.

El 5,6 % de los contribuyentes igual a 7 de ellos casi siempre brindan la información mencionada al igual que el 4,0 % de contribuyentes correspondiente a 5 de ellos nunca brinda a la municipalidad la información actualizada sobre sus predios.

Tabla 17

Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la actualización de base de datos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi siempre	13	10,3	10,3	10,3
	Siempre	113	89,7	89,7	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Estrategia de Cobranza de Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

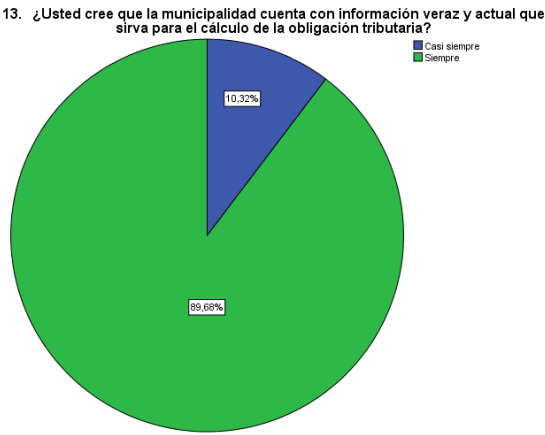


Figura 14. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la actualización de base de datos.

Un total de 113 contribuyentes correspondiente a 89,7% siempre cree que la municipalidad cuenta con información veraz y actual que sirva de cálculo en la obligación tributaria y el 10,3 % equivalente a 13 contribuyentes casi siempre cree que la municipalidad cuenta con la información veraz y actual debidamente.

Optimizar la puntualidad

Tabla 18

Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial

mediante la optimización de la puntualidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	16	12,7	12,7	12,7
	Casi nunca	4	3,2	3,2	15,9
	A veces	7	5,6	5,6	21,4
	Casi siempre	14	11,1	11,1	32,5
	Siempre	85	67,5	67,5	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial De la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

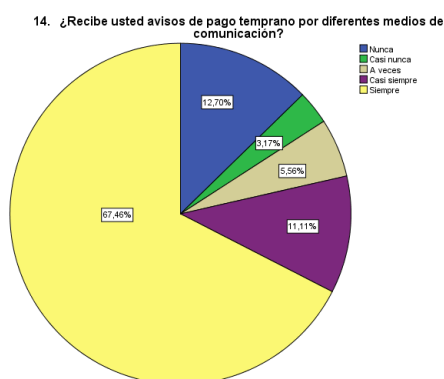


Figura 15. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la optimización de la puntualidad.

El 67,5 % de contribuyentes equivalente a 85 de ellos siempre recibe aviso de pagos temprano medios de comunicación.

El 12,7% concerniente a 16 contribuyentes nunca reciben un aviso de pago temprano.

Casi siempre el 11,1% de contribuyentes correspondiente a 14 de ellos reciben aviso de pago temprano.

El 5,6% equivalente a 7 contribuyentes a veces reciben por diferentes medios un aviso de pago temprano al igual que el 3,2% de contribuyentes equivalente a 4 contribuyentes casi nunca reciben lo mencionado anteriormente.

Agilización administrativa

Tabla 19

Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la agilización tributaria.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	23,0	23,0	23,0
	Casi nunca	10	7,9	7,9	31,0
	A veces	9	7,1	7,1	38,1
	Casi siempre	16	12,7	12,7	50,8
	Siempre	62	49,2	49,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

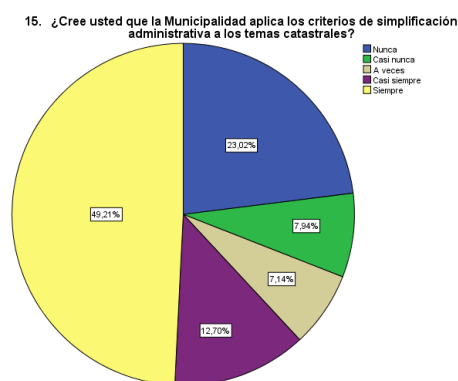


Figura 16. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto Predial mediante la agilización tributaria.

Un total de 62 contribuyentes equivalente a 49,2% de ellos indica que siempre la municipalidad aplica criterios de simplificación administrativa.

El 23,0% concerniente a 29 contribuyentes señalaron que nunca la municipalidad aplica los criterios debidos.

El 12,7% igual a 16 contribuyentes indicaron que casi siempre se aplica dicho criterio.

El 7,9 % de contribuyentes correspondiente a 10 de ellos dijeron que casi nunca se aplican los criterios de simplificación administrativa, asimismo indicaron que a veces se aplica un total de 9 contribuyentes equivalente al 7,1%.

Fortalecimiento de los mecanismos de transparencia

Tabla 20

*Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial
Mediante el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	18	14,3	14,3	14,3
	Casi nunca	4	3,2	3,2	17,5
	A veces	8	6,3	6,3	23,8
	Casi siempre	19	15,1	15,1	38,9
	Siempre	77	61,1	61,1	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

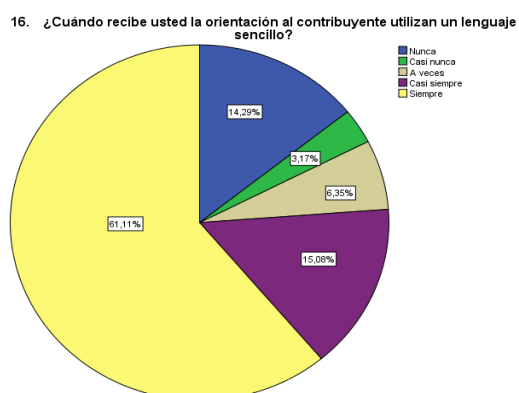


Figura 17. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial
Mediante el fortalecimiento de los mecanismos de transparencia.

El 61,1% del total de encuestados representado por 77 contribuyentes siempre reciben orientación por parte de la municipalidad con un lenguaje sencillo.

Casi siempre indicaron 19 contribuyentes equivalente a 15,1% reciben la debida orientación.

El 14,3% equivalente a 18 contribuyentes señalaron que nunca le brindan la orientación con un lenguaje sencillo.

Del 100% un 6,3% correspondiente a 8 contribuyentes señalo que a veces recibe la mencionada orientación al igual indicaron que casi nunca la reciben el 3,2% equivalente a 4 contribuyentes.

Reducir el porcentaje de morosidad

Tabla 21
*Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial
 Mediante la disminución de su porcentaje*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	29	23,0	23,0	23,0
	Casi nunca	9	7,1	7,1	30,2
	Casi siempre	24	19,0	19,0	49,2
	Siempre	64	50,8	50,8	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

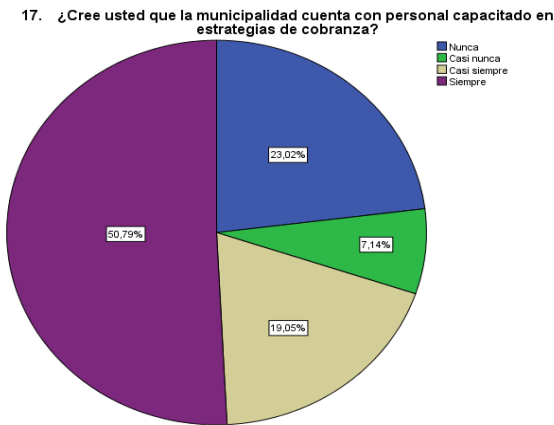


Figura 18. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la disminución de su porcentaje

Un total de 64 contribuyentes equivalente a 50,8% indicaron que la municipalidad cuenta con personal capacitado.

Del 100% de contribuyentes un 23% de ellos señaló que nunca la municipalidad cuenta con personal capacitado en cobranza.

El 19 % equivalente a 24 contribuyentes indicó que casi siempre se cuenta con dicho personal y el 7.1 % igual a 9 contribuyentes dijeron que casi nunca hay personal que esté capacitado en estrategias de cobranza.

Tabla 22

*Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial
Mediante la disminución de su porcentaje.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	9,5	9,5	9,5
	Casi nunca	7	5,6	5,6	15,1
	A veces	8	6,3	6,3	21,4
	Casi siempre	7	5,6	5,6	27,0
	Siempre	92	73,0	73,0	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

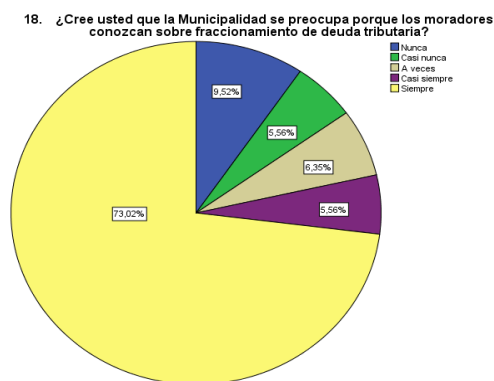


Figura 19. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial
Mediante la disminución de su porcentaje.

Del total 92 contribuyentes equivalente a 73% de ellos indicaron que la municipalidad siempre se preocupa que los moradores conozcan sobre fraccionamiento de deuda tributaria.

Del 100% el 9.5% de contribuyentes igual a 12 de ellos señalaron que nunca la municipalidad se preocupa por informar a la población sobre fraccionamiento tributario.

El 6,3 equivalente a 8 contribuyentes indicaron que a veces se les informa de lo antes mencionado y el 5,6% igual a 7 contribuyentes señalaron que casi siempre y casi nunca la municipalidad se preocupa por el conocimiento sobre fraccionamiento tributario.

Tabla 23

Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la disminución de su porcentaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	12	9,5	9,5	9,5
	A veces	2	1,6	1,6	11,1
	Casi siempre	16	12,7	12,7	23,8
	Siempre	96	76,2	76,2	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

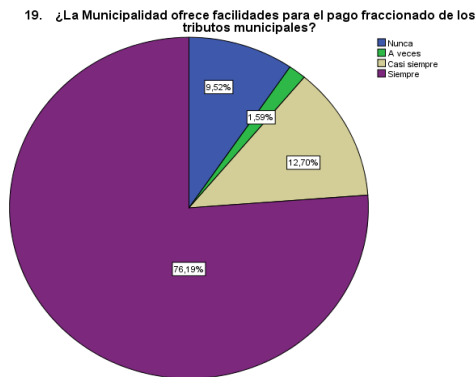


Figura 20. Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial Mediante la disminución de su porcentaje.

Del 100% un 76,2% de contribuyentes igual a 96 de ellos señalaron que siempre se les ofrece facilidades de pago fraccionado de su deuda tributaria.

El 12,7% equivalente a 16 contribuyentes indicó que casi siempre se les da las facilidades mencionadas.

El 9,5% igual a 12 contribuyentes señalo que nunca la municipalidad ofrece facilidades para el pago de su deuda tributaria y 2 contribuyentes correspondiente a 1,6% indico que a veces se les brinda facilidades para el pago fraccionado de los tributos municipales.

Tabla 24

Resultados sobre la reducción de la morosidad del impuesto predial mediante la disminución de su porcentaje.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	72	57,1	57,1	57,1
	Casi nunca	26	20,6	20,6	77,8
	A veces	13	10,3	10,3	88,1
	Casi siempre	5	4,0	4,0	92,1
	Siempre	10	7,9	7,9	100,0
	Total	126	100,0	100,0	

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

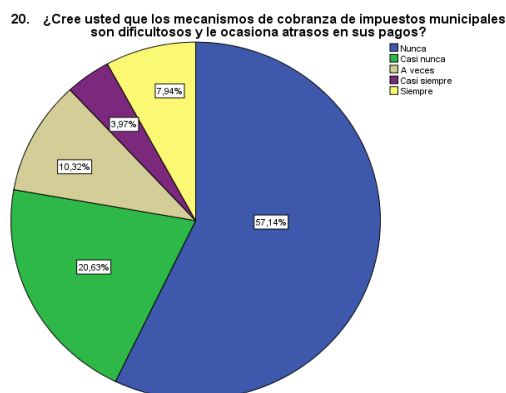


Figura 21. Resultados sobre la reducción de la Morosidad del impuesto predial mediante la disminución de su porcentaje.

Del total un 57,1% igual a 72 contribuyentes indico que los mecanismos de cobranza de impuestos municipales nunca son dificultosos y les ocasiona atrasos en sus pagos.

El 20,6% equivalente a 26 contribuyentes señalaron que casi nunca les crea la dificultad mencionada.

Del 100% un 10,3% igual a 13 contribuyentes indicaron que a veces los mecanismos antes mencionados les crean dificultad en sus pagos.

El 7,9% de contribuyentes concerniente a 10 de ellos indicaron que siempre los mecanismos de cobranza son dificultosos y 5 contribuyentes igual a 4% señaló que casi siempre les crea dificultad y ocasiona atrasos en sus pagos

3.5. Consolidado de datos sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial

Tabla 25

Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial

Ítems de la dimensión: Reducción de la morosidad del Impuesto predial		Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
11	¿Ha brindado información veraz y actualizada a la municipalidad sobre sus datos personales?	1	0,8	2	1,6	11	8,7	0	0	112	88,9
12	¿Ha brindado información veraz y actualizada a la municipalidad sobre sus datos catastrales (predios)?	5	4	0	0	0	0	7	5,6	114	90,5
13	¿Usted cree que la municipalidad cuenta con información veraz y actual que sirva para el cálculo de la obligación tributaria?	0	0	0	0	0	0	13	10,3	113	89,7
14	¿Recibe usted avisos de pago temprano por diferentes medios de comunicación?	16	12,7	4	3,2	7	5,6	14	11,1	85	67,5
15	¿Cree usted que la Municipalidad aplica los criterios de simplificación administrativa de los temas catastrales?	29	23	10	7,9	9	7,1	16	12,7	62	49,2
16	¿Cuándo recibe usted la orientación al contribuyente utilizan un lenguaje sencillo?	18	14,3	4	3,2	8	6,3	19	15,1	77	61,1
17	¿Cree usted que la municipalidad cuenta con personal capacitado en estrategias de cobranza?	29	23	9	7,1	0	0	24	19	64	50,8
18	¿Cree usted que la Municipalidad se preocupa por que los moradores conozcan sobre fraccionamiento de deuda tributaria?	12	9,5	7	5,6	8	6,3	7	5,6	92	73
19	¿La municipalidad ofrece facilidades para el pago fraccionado de los tributos municipales?	12	9,5	0	0	2	1,6	16	12,7	96	76,2
20	¿Cree usted que los mecanismos de cobranza de impuestos municipales son dificultosos y le ocasiona atrasos en sus pagos?	72	57,1	26	20,6	13	10,3	5	4	10	7,9

Fuente: Matriz de datos de la variable Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo- Ferreñafe.

3.6. Resultados sobre Reducción de la Morosidad del Impuesto predial.

La Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial a nivel de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo de la provincia de Ferreñafe, región Lambayeque ha sido caracterizado de la forma siguiente.

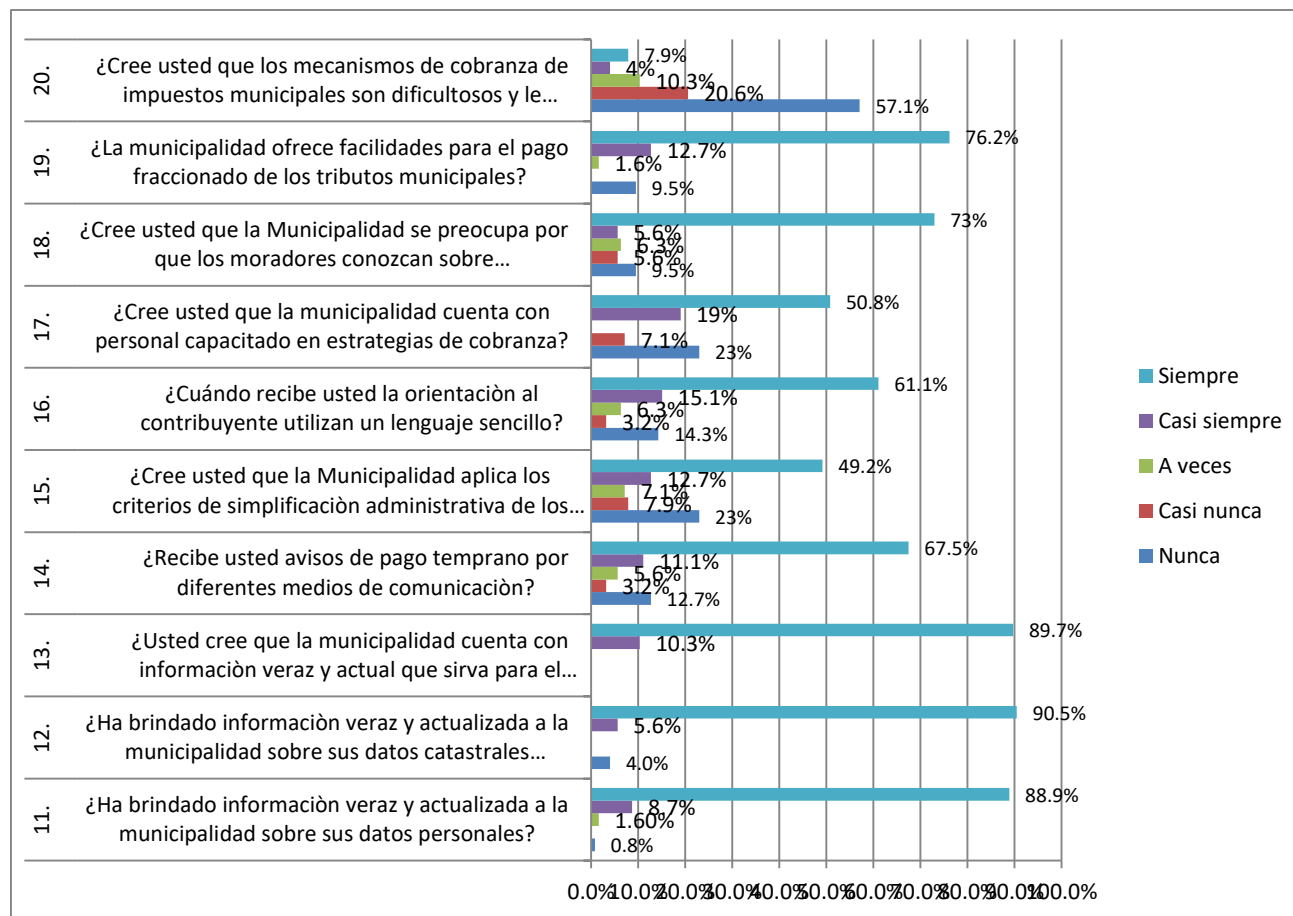


Figura 22. Resultados sobre la Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial

Se puede observar que 112 contribuyentes siempre han brindado información veraz y actualizada sobre sus datos personales a la municipalidad; asimismo 114 contribuyentes representado el 90,5% del total siempre han brindado información veraz y actual de sus datos catastrales; el 89,7% del total cree que siempre la municipalidad cuenta con información veraz y actual que sirve de cálculo de la obligación tributaria, sólo el 67,5% del total de contribuyentes siempre recibe avisos de pago temprano por diferentes medios de comunicación, el 61,1 % de contribuyentes indicaron que siempre el personal de la municipalidad utiliza un lenguaje sencillo y el 50,8% representado por 64 contribuyentes cree que siempre el personal está capacitado en estrategias de cobranza; asimismo el 73% del total cree que la Municipalidad siempre se preocupa de que los moradores conozcan sobre fraccionamiento tributario y 96 contribuyentes representado por el 76,2% señaló que la municipalidad siempre ofrece facilidades para el pago fraccionado de tributos municipales, además el 57,1% que representa a 72 contribuyentes indicó que nunca los mecanismos de cobranza de impuestos municipales son dificultosos y ocasionan atrasos en sus pagos.

3.7. Validar el modelo de estrategias de cobranza del impuesto predial

El modelo de estrategias de cobranza del impuesto predial tendiente a la reducción de la morosidad diseñado para a la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo- Ferreñafe, una vez diseñado, como se aprecia en el numeral VII, fue sometido a juicio de expertos, habiendo solicitado la participación de tres profesionales que más acercamiento tienen al contenido del modelo diseñado: un Contador Público Colegiado, un Economista y Especialista en Gestión Pública.

Los aportes alcanzados (Anexos 07 y 08) señalaron realizar algunas correcciones y finalmente se dio visto bueno, significando que tiene aceptabilidad por profesionales conocedores de la temática sobre cobranza del impuesto predial a nivel de Gobiernos Locales; situación que señala

disponer de in Modelo de estrategias de cobranza del impuesto predial tendiente a la reducción de la morosidad diseñado para a la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo- Ferreñafe, para hacer llegar al Alcalde respectivo a fin de que previo análisis y discusión con su personal se proceda a su aplicación.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

La morosidad en los impuestos prediales a nivel de la Municipalidad del distrito de Pueblo Nuevo-Ferreñafe es un problema preocupante que tiene que ser observado por las autoridades edilicias para llegar a superar y cumplir con las obligaciones tanto a nivel de usuarios como de trabajadores administrativos, una de las formas es diseñando y proponiendo modelos de estrategias de cobranza como se señala en la presente investigación.

Para ello es fundamental la realización de un diagnóstico que conduzca a conocer la situación en cada año de trabajo, con participación de todos los involucrados a nivel de Municipalidad distrital y recogiendo la información de los usuarios contribuyentes, concordante con lo que señala el MEF (2016) se evalúa los resultados de la gestión de cobranza del impuesto predial lo que permitirá verificar si las estrategias está cumpliendo las metas proyectadas, de lo contrario se tiene que aplicar las medidas coercitivas.

Las estrategias que se proponen no son novedosas, pero complementan a las existentes y fortalecen a las mismas, a ello debe sumarse el trato del personal administrativo de los responsables a nivel de la Municipalidad.

La investigación ha dado lugar al diseño de un modelo de estrategias de cobranza sustentado en la información teórica bibliográfica y los datos recogidos de los contribuyentes considerando estrategias como la notificación, tan importante porque los usuarios generalmente son olvidadizos, entonces vale la notificación para recodar y actuar; sin embargo a fin de evitar morosidades que profundizan el problema, no es suficiente, entonces se tiene que proceder con

otras estrategias como los estímulos como ejecutar capacitaciones a nivel de talleres ligeros con los contribuyentes que reflejen educación tributaria por cierto complementado con breves charlas, producciones escritas ágiles, explicaciones personales aprovechando momentos en que los usuarios lleguen a las oficinas de la Municipalidad (Tabla 11).

La comunicación en la actualidad se produce por diversos medios con mucha rapidez y bajos costos, como señala Gómez (2002) que si las cartas son inútiles, se llama directamente al cliente para exigirle el pago inmediato de su deuda a menos que el contribuyente tenga alguna justificación razonable y muestre voluntad de pago se puede dar un periodo prudente para la cancelación de la misma; entonces es fundamental usar la prensa escrita y hablada, la vía telefónica, el internet en cuanto se disponga de los correos electrónicos correspondientes (Tabla 7, 8 y 9) respondiendo así al Texto Único Ordenado de la Ley de Tributación Municipal que establece que el impuesto predial es un tributo de periodicidad anual que grava el valor de los predios urbanos y rústicos.

Las estrategias señaladas a su vez requieren de otras exigencias que son complementarias y tratarlas en forma concomitante, como la organización y actualización de la base de datos de los contribuyentes; es fundamental la agilización administrativa a fin de que usuario esté contento, porque generalmente este no dispone de mucho tiempo para esperar ser atendido; asimismo es relevante fortalecer la transparencia que se produce por medio de la web municipal, no visitada por muchos usuarios por dificultades en la tecnología en cuanto a manejo, disponibilidad de los dispositivos correspondientes.

Entonces cabe destacar que para reducir la tasa de morosidad es fundamental la participación responsable no solo de los contribuyentes sino también de los funcionarios que tienen que ver

con estos menesteres tributarios, lo que finalmente redunda en beneficio de toda la población distrito de Pueblo Nuevo-Ferreñafe.

V. CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

El diagnóstico elaborado tiene como características fundamentales dentro de sus fortalezas haber implementado la reforma de simplificación administrativa; se entiende como parte de sus debilidades la desactualización de la base datos del área de catastro; como una de sus principales oportunidades el cruce de información con COFOPRI y SUNARP para la verificación de predios y titular de la propiedad del predio con el fin de determinar nuevos contribuyentes; en sus amenazas hay ausencia de cultura de pago por parte de los contribuyentes.

Las estrategias de cobranza del Impuesto Predial para su aplicación en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe son: notificaciones según el Ministerio de Economía y Finanzas; estímulos como sorteos de electrodomésticos, medios de comunicación social como redes sociales, llamadas telefónicas y charlas sobre educación tributaria.

El modelo de estrategias de cobranza formulado se constituyó en un instrumento orientado a la reducción de tasa de morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo - Ferreñafe.

En cuanto a la validación de la propuesta fue realizado por tres expertos, ellos calificaron el instrumento de validación, coincidiendo como adecuado para aplicación. Dichos resultados coinciden con la diversidad de autores tratados que aportaron con sus trabajos de investigación lo cual constituyo como insumo para nuestro proceso de investigación realizada.

VI. RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los responsables del Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de Ferreñafe sobre la continua capacitación de la reforma de simplificación administrativa con el fin de agilizar y absolver los trámites a los contribuyentes; de la misma forma para el Área de Catastro actualizar de forma periódica su base de datos para evitar la subvaluación de predios contra restando , así la disminución del pago del Impuesto Predial; el mejoramiento del Sistema de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe para el cruce de información con COFOPRI y SUNARP; ante la ausencia de cultura de pago por parte de los contribuyentes se recomienda implementar nuevo programas a una cultura tributaria sólida en donde se recalque la importancia del cumplimiento voluntario de la obligación tributaria, específicamente sobre el impuesto predial.

El diseño sobre las estrategias de cobranza debe ser asumido por la alcaldía y los responsables de Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Es recomendable aplicar el modelo de estrategias de cobranza como instrumento para reducir la tasa de morosidad del Impuesto Predial de la en la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo - Ferreñafe, así mismo que conlleve a cumplir las metas de recaudación que son dadas por el Ministerio de Economía y Finanzas.

VII. PROPUESTA

VII. PROPUESTA

Información general

Institución : Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo - Ferreñafe

Dirección : Calle Casimiro Chuman N° 517

Tipo de gobierno : Local

Provincia : Ferreñafe

Región : Lambayeque

Presentación

La propuesta del presente trabajo de investigación ha diseñado un modelo de estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial, está dirigida a la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe; con la finalidad de obtener resultados adecuados para elaborar la presente propuesta se ha aplicado por muestreo al azar un cuestionario a 126 contribuyentes tanto del área urbana como rural, entre los principales problemas que se encontraron en las estrategias de cobranza actuales

Conceptualización de la propuesta

La propuesta constituye un modelo de estrategia de cobranza que tiene su base en el diagnóstico determinado con la técnica FODA (Anexo ; sobre ello la formulación de objetivos que se debe alcanzar en cuanto se tenga que aplicar el modelo en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe concordante con Fernández (2012) conceptualiza la estrategia como la forma en la que la empresa o institución, emplea sus recursos y esfuerzo para alcanzar sus objetivos

deseados y determinado de forma anticipada, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la empresa. señalando que la estrategia es la búsqueda deliberada de un plan de acción que una organización realiza para crear y mantener ventajas competitivas, entendiendo por ventaja competitiva a una característica diferencial que una compañía tiene respecto a otras compañías competidoras que le confiere capacidad para alcanzar unos rendimientos superiores a ellas, de manera sostenible en el tiempo (p.3).

Asimismo sustentado en teorías orientadoras para el desarrollo de las estrategias con la finalidad de alcanzar los objetivos expresados como reducir la tasa de morosidad del Impuesto predial, tal como lo señala Gómez (2002) explica que en las instituciones en su proceso de cobranza para recuperar la cartera morosa, emplean diferentes técnicas entre las cuales las más utilizadas son: las cartas de notificación, llamadas telefónicas, entre otras, por el retraso de su cuota. Nos comenta que para que la gestión de cobranza sea de manera eficiente y efectiva, se debe conocer todos los aspectos de la morosidad por parte del cliente o contribuyente en este caso, cuales son las acciones ya tomadas y las que se tomarán a futuro para asegurar el cumplimiento de pago por parte del deudor o contribuyente (p.51).

Objetivos

Objetivo General

Diseñar una propuesta de modelo de estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Objetivos Específicos

- Diseñar estrategias de cobranza para aumentar el nivel de recaudación de impuesto predial, según las dimensiones propuestas
- Reducir del índice de la tasa de morosidad del Impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.
- Estimular a los contribuyentes al pago voluntario del impuesto predial, para así elevar el nivel de recaudación del mismo.

Justificación

Esta propuesta permitirá disminuir la tasa de morosidad actual de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, este mayor ingreso con el cual contará la institución pública antes mencionada por consiguiente incrementará el presupuesto y se podrá destinar al beneficio de la comunidad reflejado en las obras públicas, incremento de la seguridad ciudadana, mejora en el ornato del distrito, incremento de centros de salud, entre otros.

Como anteriormente se manifiesta, se propone el planteamiento de nuevas estrategias por las siguientes razones:

- Inadecuada orientación al contribuyente para la realización del cumplimiento de pago.
- El personal no se encuentra capacitado para poder efectuar la cobranza debida a los contribuyentes.
- Ausencia de estímulos para la puntualidad de pagos de Impuesto predial.
- Deficiencia en el manejo de documentos normativos para un mejor funcionamiento del área de Tributación.

Por lo tanto, es importante tener eficientes políticas de cobranza, las cuales permitan a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe tomar buenas decisiones para una planificación debida y mayor productividad corrigiendo las deficiencias, limitaciones, carencias encontradas actualmente.

Principios

Los principios que constituyen los pilares de la propuesta son:

Lealtad. Afirmo que todos mis actos se guían e inspiran por el amor a la Patria, sus símbolos e instituciones; por el respeto a la Constitución y las leyes que de ella emanan; y por la más firme creencia en la dignidad de la persona humana.

Probidad. Declaro que todos los recursos y fondos, documentos, bienes y cualquier otro material confiado a mi manejo o custodia debo tratarlos con absoluta probidad para conseguir el beneficio colectivo.

Honradez. Declaro asimismo que he de actuar sin privilegiar ni discriminar a nadie a través de la dispensa de favores o servicios especiales en el desempeño de mi cargo, ni recibir beneficios ni remuneraciones adicionales a los que legalmente tenga derecho por el cumplimiento de mis deberes.

Responsabilidad. Acepto estar preparado para responder de todos mis actos de manera que el público en general, y la gente con que trato en particular, aumenten permanentemente su confianza en mí, en El Estado y en nuestra capacidad de servirlos.

Ética profesional: Propone la práctica de valores en el ejercicio de funciones.

Eficiencia: Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir lo que queremos determinadamente.

Trabajo en equipo: Se refiere al sentimiento de unidad basado en metas o intereses comunes. Asimismo, se refiere a los lazos sociales que unen a los miembros de una sociedad entre sí.

Valores

Los valores que se han tenido presente para el desarrollo de la presente propuesta son:

Virtud: La incorruptibilidad, el compromiso con el bien supremo por encima de los beneficios personales.

Lealtad: Retribuir a aquellos que son semejantes a nosotros o nos han hecho bien.

Tolerancia: La capacidad para convivir con quienes sean distintos o piensen diferente de manera pacífica.

Honestidad: El compromiso con la verdad y la entereza.

Estructura

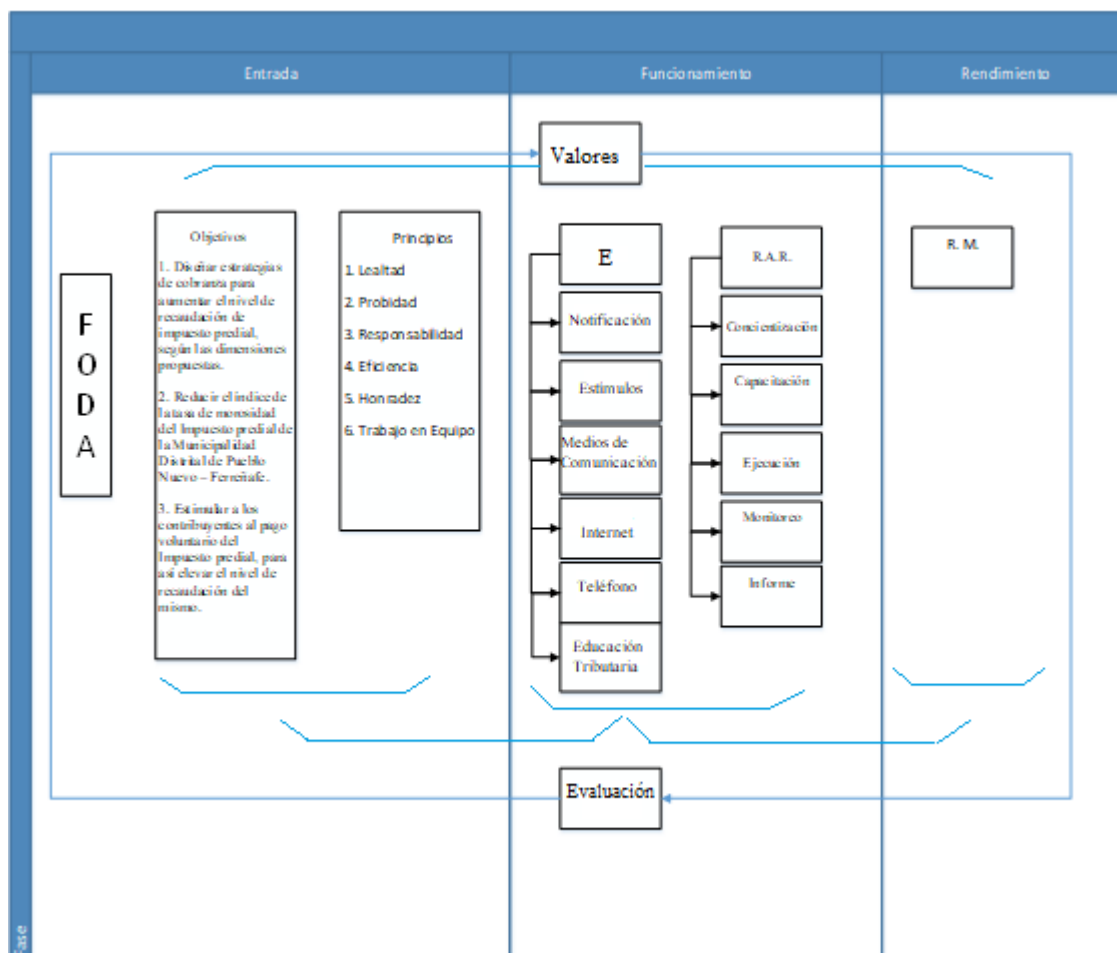


Figura 23. Modelo de Estrategias. Adaptado del Modelo Miller.

Leyenda

F: Fortalezas

O: Oportunidades

D: Debilidades

A: Amenazas

E: Estrategias

R.A.R: Responsable de Área de Rentas

R.M: Reducción de la Morosidad

Estrategias para implementar la propuesta

Dimensiones	Estrategias
Notificaciones	Las notificaciones serán enviadas bajo el formato definido por el Ministerio de Economía y Finanzas
Estímulos	Sortear entre los contribuyente puntuales diversos electrodomésticos.
Medios de comunicación social	Crear páginas en las diversas redes sociales (Facebook, twitter, Instagram, entre otros) con el fin de difundir las fechas de pago y los beneficios a la comunidad por sus pagos.
Internet	Enviar por correo electrónico recordatorios de las fechas de pago del impuesto predial.
Teléfono	Tener un sistema de ingreso como de salida de llamadas. El de ingreso de llamadas es para agilizar el trámite para evitar que el contribuyente vaya hasta la municipalidad para la resolución de sus dudas. La salida de llamadas es para hacer recordatorios o compromisos de pago con los contribuyentes según su deuda.
Educación Tributaria	Campañas de educación tributaria, charlas de concientización a los pobladores, haciéndolo por sectores para dar a conocer a los pobladores la importancia y beneficios a la comunidad de los pagos de sus tributos.
Actualización de base de datos	Crear un acceso en la página web de la municipalidad para que el mismo contribuyente pueda actualizar sus datos, así como también pueda visualizar su estado de cuenta del impuesto predial.
Agilización tributaria	Enviar mensajes de texto en masa con el fin de que llegue a todos los contribuyentes las fechas de pago.

VIII. REFERENCIAS

VIII. REFERENCIAS

- Aguilar, F. (2015). Los impuestos locales en España: *Situación actual y perspectivas de futuro*. Tesis doctoral. Universidad de Málaga. Málaga. Recuperada de: <https://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/12410>
- Aguilar, G. y Camargo G. (2004). *Análisis de la morosidad de las instituciones micro financieras (IMF) en el Perú*. Recuperado de <http://www.cies.org.pe/sites/default/files/investigaciones/rmcred08.pdf>
- Andrade, S. (2006). *Planeación estratégica (3ª edición)*. Perú: Lucero.
- Andrade, S. (2015). *Diccionario de economía (2º Edición)*. Perú: Editorial Simon Andrade Espinoza.
- BBC.com (2013). *India cobra impuestos a golpe de tambor*. Recuperado de http://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/06/130611_economia_india_tambores_para_cobrar_impuestos_msd
- Bolívar, M. (2012). *Finanzas Públicas y Control*. Argentina: Librería Editorial Osmar D. Buyatti.
- Brachfield, P (2012). *Cobro de Impagados y negociación con deudores c impagados sin confrontaciones con los deudores*. España: El Comercio S.A.
- Caballero, A. (2011). *Metodología Integral Innovadora para Planes y Tesis*. Perú: El Comercio S.A.
- Cárdenas, V. (2017). *Propuesta de SAT para incrementar la recaudación del impuesto predial de los contribuyentes en la municipalidad provincial de Cutervo-2016* .Tesis doctoral. Universidad César Vallejo. Chiclayo. Recuperada de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/2606>

CEPAL (2017). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe La movilización de recursos para el financiamiento del desarrollo sostenible*. Recuperado de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/41044/10/S1700069_es.pdf

Coloma, D. (2009). *Estrategia empresarial. Cómo formularla e implementarla con éxito*. Recuperado de: http://www.cynertiaconsulting.com/sites/default/files/PDF/Estrategia_empresarial-como_formularla_e_implementarla_con_exito.pdf

Choqueña, S. (2015). *La administración tributaria municipal y el nivel de recaudación del impuesto predial en la municipalidad distrital de Ite, año 2013*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna. Recuperada de: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/1025>

De Cesare, M. (2016). *Sistemas del impuesto predial en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://www.lincolninst.edu/sites/default/files/pubfiles/sistemas-del-impuesto-predial-full.pdf>

Definición ABC (2013). *Definición de medios de comunicación*. Recuperado de: <https://www.definicionabc.com/comunicacion/18775.php>

Diario El Peruano (2018). *Enfoque corporativo. El Impuesto Predial 2018*. Recuperado de <http://elperuano.pe/noticia-el-impuesto-predial-2018-60894.aspx>

Ettinger, R. y Goliet, D. (2000). *La cobranza y sus estrategias*. España: Edic. Gestión.

Fernández, A. (2012). *Concepto de estrategia empresarial*. Unión Europea: Escuela de organización industrial.

Fred, R. (2003). *Concepto de Administración Estratégica (9º Edición)*. México: Pearson Educación.

Fretel, L. (2016). *Factores de morosidad y su influencia en pago del Impuesto Predial del Centro Poblado de Licua – Distrito Amarilis – Huánuco – 2016*. Tesis de maestría. Universidad de Huánuco. Huánuco. Recuperada de:

- <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/123456789/184;jsessionid=ADDEDFBAA7D2200EBB7660DCF9D68D7A>
- Galindo, M (2000). *Teoría de la Administración Pública*. México: Editorial Porrúa.
- Gómez, J. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/administracion-decuentas-por-cobrar-politicas-de-credito-y-cobro/>
- Gómez, L. y Macedo, J. (2008). La difusión de la cultura tributaria y su influencia en el sistema educativo. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Gonzales & García (2012). “*La morosidad; un problema colateral de la crisis económica*” España. VIII CIAEC 025 (Congreso Iberoamericano de Administración Empresarial y Contabilidad), recuperado de: <http://congreso.pucp.edu.pe/iberoamericano-contabilidad/pdf/024.pdf> Visitado el 04/06/2016.
- Gutiérrez, M.A. y Sour, L. (2008). “Incentivo extrínseco y cumplimiento tributario”. Documentos de Trabajo, CIDE, DAP N° 216.
- Granados, A. (2017). *Importancia del catastro y su repercusión en la recaudación del Impuesto Predial en dos casos: Tlalnepantla de Baz, Estado de México y ciudad de México*. Tesis de maestría. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Recuperada de: http://oreon.dgbiblio.unam.mx/F/NR8UDU14MNX1UNRMP75XP95615K3C8M3I6QNMA36G1TE4HJLIR-50437?func=full-set-set&set_number=016836&set_entry=000004&format=999
- Grasso, L. (2006). Encuestas. Elementos para su diseño y análisis. Córdoba, Argentina: Encuentro.
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación (6ª edición)*. México: McGraw – Hill.
- Hill, C., Jones, G. (2009). *Administración Estratégica (8ª Edición)*. México: McGraw – Hill.
- Jácome, A. (2013). *Capacidad recaudatoria del Impuesto Predial en Cuenca*. Tesis de maestría. Universidad Facultad latinoamericana de Ciencias sociales Sede Ecuador. Quito.

- Recuperada de:
<http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/6846#.W0VyVNUzbIU>
- Koontz, H., Weihrich, H., Cannice, M. (2008). *Administración. Una perspectiva global y empresarial (13ª Edición)*. México: McGraw – Hill.
- La República (2017). *Treinta mil contribuyentes adeudan más de 20 millones de soles al CGT*. Recuperado de <https://larepublica.pe/sociedad/1109965-treinta-mil-contribuyentes-adeudan-mas-de-20-millones-de-soles-al-cgt>
- Martí, J. (2013). *Influencia del catastro inmobiliario urbano en el sistema tributario de las haciendas locales .Evaluación, Cuantificación y Control de errores*. Tesis doctoral. Universidad Politécnica de Valencia. Valencia. Recuperada de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=87012>
- MEF (2017). Recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/tributos/pimgm/guia_meta_22.pdf
- MEF (2018). *Meta 23: fortalecimiento de la administración y gestión del impuesto predial*. Recuperado de:
https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metastipoB_2018_DGPIP_CPB.pdf
- MEF. (2016). *Guía para la gestión de cuenta del Impuesto Predial*. Perú: Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2016 – 14739.
- Porter, M. (2015). *Estrategia Competitiva. Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia (3ª Edición)*. México: Grupo Editorial Patria S.A.
- Rodríguez, A. (2013). *Fundamentos de Mercadotecnia. Fundación Universitaria*. Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net.
- Rivera, R. y Sojo, C. (2002). *Cultura tributaria*. Costa Rica: FLACSO.

Scartascini, C, C. (mayo, 2017). Bid. *Recaudando bienestar*. Recuperado de:
<https://blogs.iadb.org/recaudandobienestar/es/2017/05/18/premios-para-incentivar-el-pago-de-impuestos/#comments>

Valencia, P. (2015). *Sistemas de indicadores de gestión para la recaudación de rentas de las municipalidades de Lima Metropolitana 2013 – 2015*. Tesis doctoral. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Recuperada de:
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4632>

Villamizar, M. (2015). Finanzas públicas municipales. Colombia: Ediciones U – Transversal.

ANEXOS

Guion de entrevista

I. Datos Generales

- 1.1. Entrevistado:** Rocío Farro Macalopú
- 1.2. Cargo:** Jefa de Tributación y Fiscalización
- 1.3. Institución:** Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo de Ferreñafe
- 1.4. Lugar:** Pueblo Nuevo - Ferreñafe
- 1.5. Motivo de la entrevista:** Estrategias de cobranza sobre el impuesto predial
- 1.6. Entrevistador:** CPC. María Yolanda Barrueto Brambilla

ECON Gloria Janet Cueva Castro

II. Preguntas

2.1. ¿Qué estrategias de cobranza de impuesto predial se aplica por la municipalidad tanto en el área rural y urbana?

En cuanto a las estrategias de cobranza realizo visitas a los contribuyentes en donde se les entrega la notificación de cobranza y se les hace hincapié del pronto pago de sus tributos en específico del impuesto a sus predios. Adicional a ello nos apoyamos con la difusión en la radio local exhortando a la población al pago de estos. Ambas estrategias son aplicadas tanto para los contribuyentes de la ciudad y del campo.

2.2. ¿Cuál es el índice de morosidad en impuesto predial a nivel de la municipalidad?

El porcentaje de morosidad de la municipalidad en cuanto al impuesto predial es del %, equivalente a dos millones de soles, en donde el 70% pertenece a los contribuyentes del área urbana y la diferencia del área rural.

2.3. ¿Cuál es el número de contribuyentes urbanos y rurales sobre el impuesto predial?

Como ya les había mencionado la mayoría de la morosidad pertenece al área de urbana la cual se encuentra representada por 3200 contribuyentes y 1200 de contribuyentes del área rural.

2.4. ¿Cuáles son los factores que influyen en la morosidad del impuesto predial?

Los principales factores que se han determinado debido a las visitas de cobranza a los contribuyentes es la falta de conocimiento de la existencia del impuesto predial y las fechas de pago este tributo en específico, también influye mucho la situación económica del contribuyente ya que la zona es en su gran mayoría agrícola y dependen del ciclo de cosecha, mientras que el resto del año la economía se encuentra desactivada.

2.5. ¿Está informada la población sobre sus obligaciones del impuesto predial?

Existe bastante desconocimiento de la población acerca del pago del impuesto predial, pero también hacemos un mea culpa como institución por la falta de difusión por parte de nosotros como municipalidad, esto se debe a los escasos recursos con los que contamos, pero también sabemos que los escasos recursos con los que contamos es una consecuencia

de la falta de pago del impuesto predial ya que este es uno de los ingresos más importantes que tenemos como institución.

2.6. ¿Cómo se hace el cobro del impuesto predial en el área rural?

Tenemos las mismas estrategias que aplicamos en la zona urbana, claro que el tiempo es mayor por lo alejado de los caseríos, además de la distancia entre uno y otro contribuyente lo que hace que el tiempo invertido en cobranza llegue a ser el doble y hasta el triple de lo que usualmente avanzamos en la zona urbana.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo – diseño de investigación	Población - muestra	Técnicas	Método de análisis de datos
¿Cómo diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumentos para reducir la morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe?	Objetivo general	H = Si se diseña un modelo de estrategias de cobranza entonces se dispone de un instrumento que reduce la tasa de morosidad del impuesto predial de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.	VI: Estrategias de Cobranza	Diseño	Población	Técnicas de gabinete	Los datos que se recojan con el cuestionario serán procesados en el programa SPSS y en base a las tablas estadísticas hacer el análisis correspondiente.
	Diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumento para reducir la tasa de morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.			El diseño de investigación que se aplicó en la presente investigación es el denominado descriptivo propositivo simple cuyo diagrama es el siguiente: $M = O = P$	La población está conformada por todos los contribuyentes del Distrito de Pueblo Nuevo y es de 3200, los cuales se encuentran comprendidos en área urbana y rural, asimismo se considera a los trabajadores del Área de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo.	Estos instrumentos permiten el desarrollo de las bases teóricas de la presente investigación. Las técnicas utilizadas fueron el fichaje que permitió precisar definiciones e información relevante, mediante la elaboración y utilización de fichas para registrar organizar y precisar aspectos importantes considerados en las diferentes etapas de la investigación.	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo – diseño de investigación	Población - muestra	Técnicas	Método de análisis de datos
¿Cómo diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumentos para reducir la morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe?	Determinar estrategias de cobranza del impuesto predial para su aplicación en la municipalidad considerada para la investigación.			O: Es la observación realizada a la muestra de estudio sobre estrategias de cobranza y reducción de la morosidad. P: Propuesta de estrategias de cobranza.		B) Entrevista: Los datos que se recojan aplicando el guion de la entrevista a la Jefa de rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe serán debidamente analizados con el método hermenéutico.	
	Diseñar la propuesta de estrategias de cobranza del impuesto predial orientadas a la reducción de la morosidad.					Instrumentos A) Cuestionario: Los datos que se recogen en el cuestionario realizado a los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe serán procesados y utilizados a través del Programa SPSS versión 20 y en base a las tablas estadísticas se realiza el análisis correspondiente.	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo – diseño de investigación	Población - muestra	Técnicas	Método de análisis de datos
¿Cómo diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumentos para reducir la morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe?	Objetivos específicos		VD: Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial	En donde: M: Es la muestra considerada para la investigación: usuarios y trabajadores del área de tributos de la Municipalidad distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe.	Muestra	Las fichas utilizadas fueron: Ficha de resumen, fichas textuales, fichas bibliográficas, fichas parafraseado.	
	Elaborar un diagnóstico sobre la cobranza del impuesto predial en la Municipalidad distrital Pueblo Nuevo – Ferreñafe.					Técnicas de campo	
						A) La encuesta: La técnica de la encuesta al ser aplicada nos dará a conocer la información necesaria de manera objetiva sobre el pago de tributo predial que realizan los contribuyentes, y así dar una solución al problema de investigación.	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Tipo – diseño de investigación	Población - muestra	Técnicas	Método de análisis de datos
¿Cómo diseñar un modelo de estrategias de cobranza como instrumentos para reducir la morosidad del Impuesto Predial en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe?						B) Guion de Entrevista: Este instrumento consistió en un proceso de comunicación que se realizó a la Jefa de rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe, la cual consta de 10.	
						C) ANALISIS DE DATOS: El análisis documental consistió en el recojo de la información brindada por el Área de Contabilidad de la Municipalidad Distrital Pueblo Nuevo – Ferreñafe: Emisión, Recaudación del Impuesto Predial 2015 al 2017 de los contribuyentes naturales y jurídicos, Reporte de estado de cuentas de contribuyentes principales (con personería jurídica).	

Cuestionario

INTRODUCCIÓN

Nuestra intención es conocer la percepción que tiene usted como contribuyente de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe, tiene hacia las estrategias o futuras estrategias de cobranza para incrementar la recaudación del impuesto predial y de esta manera mejorar la comunidad en todos sus aspectos. Este cuestionario es estrictamente confidencial y anónima ya que la información brindada servirá para un trabajo de investigación.

Objetivo: Recoger información sobre la percepción que tiene el contribuyente sobre la gestión de la unidad de cobranza.

DATOS GENERALES

Empresa: Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe

Lugar: Pueblo Nuevo - Ferreñafe

Fecha: Julio - 2018

INSTRUCCIONES

Estimado contribuyente a continuación usted encontrará una serie de preguntas acerca de la actividad de la gestión de cobranza de la municipalidad, para cada pregunta tendrá cinco alternativas de respuesta, teniendo que escoger solo una.

LEYENDA

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

Ítems	1	2	3	4	5
V1: Estrategias de cobranza					
Notificación					
1. ¿Recibe usted notificación previa a su fecha de pago de impuesto predial?					
2. ¿Lee usted los comunicados emitidos por la municipalidad acerca del pago del impuesto predial?					
Estímulos					
3. ¿Considera Usted que La Municipalidad establece políticas que estimulan a pagar oportunamente?					
Medios de comunicación social					
4. ¿Se entera usted de las fechas pago de tributo predial a través de la radio local?					
Internet					
5. ¿Considera que sería oportuno que la Municipalidad envíe su cronograma de pagos tributarios a través de su correo electrónico?					
Teléfono					
6. Si usted no ha cumplido sus pagos de manera oportuna ¿Estaría dispuesto a hacer compromisos de pago a través de llamadas telefónicas?					
Educación tributaria					
7. ¿Usted cree que el personal de la municipalidad se encuentra capacitado para comunicarse de manera efectiva con el contribuyente?					
8. ¿Considera usted que la Municipalidad brinda charlas de concientización tributaria municipal?					
9. ¿Tiene conocimiento sobre qué es impuesto predial?					
10. ¿Conoce usted cuáles son los beneficios de pagar el impuesto predial?					
V2: Reducción de la Morosidad del Impuesto Predial					
Actualización de base de datos					
11. ¿Ha brindado información veraz y actualizada a la municipalidad sobre sus datos personales?					
12. ¿Ha brindado información veraz y actualizada a la municipalidad sobre sus datos catastrales (predios)?					
13. ¿Usted cree que la municipalidad cuenta con información veraz y actual que sirva para el cálculo de la obligación tributaria?					
Optimizar la puntualidad					

14. ¿Recibe usted avisos de pago temprano por diferentes medios de comunicación?					
Agilización administrativa					
15. ¿Cree usted que la Municipalidad aplica los criterios de simplificación administrativa a los temas catastrales?					
Fortalecimiento de los mecanismos de transparencia					
16. ¿Cuándo recibe usted la orientación al contribuyente utilizan un lenguaje sencillo?					
Reducir el porcentaje de morosidad					
17. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con personal capacitado en estrategias de cobranza?					
18. ¿Cree usted que la Municipalidad se preocupa porque los moradores conozcan sobre fraccionamiento de deuda tributaria?					
19. ¿La Municipalidad ofrece facilidades para el pago fraccionado de los tributos municipales?					
20. ¿Cree usted que los mecanismos de cobranza de impuestos municipales son dificultosos y le ocasiona atrasos en sus pagos?					

Gracias por su colaboración.

Validación del instrumento por el Alfa de Cronbach

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5
3	5	5	2	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	1	3	4	5	5	5
5	5	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
6	5	5	2	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
7	5	5	2	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
8	5	5	4	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
9	5	5	1	1	5	5	3	2	4	4	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5
10	3	3	1	3	5	5	2	1	5	5	5	5	4	3	1	2	2	3	4	5
11	3	5	1	2	5	5	1	1	5	5	5	5	4	3	1	1	2	3	4	5
12	5	5	1	2	5	5	3	1	5	5	5	5	5	3	1	3	4	5	4	5
13	5	5	2	3	5	1	4	2	5	5	5	5	4	3	2	4	4	5	5	1
14	5	5	1	4	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5
15	5	5	1	3	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	1	4	4	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
17	3	4	2	1	5	5	4	1	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5
18	5	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
19	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	5	5	5	4	5	5	1	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4
22	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	22	100,0
	Excluidos(a)	0	,0
	Total	22	100,0

a) Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,800	,813	20

Estadísticos de- los elementos

	Media	Desviación típica	N
P1	4,73	,703	22
P2	4,86	,468	22
P3	2,86	1,726	22
P4	3,86	1,390	22
P5	4,95	,213	22
P6	4,59	1,054	22
P7	4,14	1,167	22
P8	1,86	1,037	22
P9	4,77	,429	22
P10	4,91	,294	22
P11	4,95	,213	22
P12	4,95	,213	22
P13	4,82	,395	22
P14	4,14	1,082	22
P15	2,77	1,688	22
P16	4,18	1,097	22
P17	4,32	,894	22
P18	4,77	,612	22
P19	4,86	,351	22
P20	4,77	,869	22

Estadísticos de resumen de los elementos

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de los elementos	4,305	1,864	4,955	3,091	2,659	,741	20
Varianzas de los elementos	,851	,045	2,981	2,935	65,571	,793	20
Covarianzas inter- elementos	,142	-,318	1,266	1,584	-3,980	,069	20
Correlaciones inter- elementos	,179	-,430	1,000	1,430	-2,327	,109	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	81,36	63,100	,650	.	,779
P2	81,23	67,041	,469	.	,791
P3	83,23	56,565	,435	.	,794
P4	82,23	56,470	,596	.	,774
P5	81,14	71,266	-,129	.	,804
P6	81,50	69,500	,014	.	,814
P7	81,95	55,855	,782	.	,760
P8	84,23	64,374	,324	.	,794
P9	81,32	72,132	-,201	.	,809
P10	81,18	70,823	-,012	.	,803
P11	81,14	71,266	-,129	.	,804
P12	81,14	71,266	-,129	.	,804
P13	81,27	65,732	,775	.	,785
P14	81,95	63,284	,371	.	,791
P15	83,32	58,418	,371	.	,800
P16	81,91	57,229	,748	.	,764
P17	81,77	59,517	,764	.	,768
P18	81,32	64,227	,637	.	,782
P19	81,23	66,374	,760	.	,787
P20	81,32	67,846	,157	.	,803

Estadísticos de la escala

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
86,09	70,848	8,417	20

Información del Sistema de Rentas

Tabla 26

Recaudación del año 2016 según Sistema de Rentas de la Municipalidad

Tipo de Ingresos	Importe
Impuesto Predial	277,003.37
Formularios	27,555.63
Limpieza Pública	88,883.44
Parques y Jardines	2082.65
Importe Total	395,725.09

Fuente: Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Tabla 27

Recaudación del año 2017 según Sistema de Rentas de la Municipalidad

Tipo de Ingresos	Importe
Impuesto Predial	264,037.04
Formularios	18,824.30
Limpieza Pública	55,185.99
Parques y Jardines	2,560.06
Importe Total	340,607.39

Fuente: Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Tabla 28

Recaudación del primer trimestre del año 2018 según Sistema de Rentas de la Municipalidad

Tipo de Ingresos	Importe
Impuesto Predial	86,757.35
Formularios	6,240.00
Limpieza Pública	25,347.92
Parques y Jardines	486.09
Importe Total	118,831.36

Fuente: Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Tabla 29

Listado de Contribuyentes que declararon Impuesto Predial según el tipo de régimen.

Tipo de Régimen	2016	2017	2018
Afecto	1731	1305	608
Exoneración	335	292	39
Inafectos	10	10	8
Pensionistas	2	2	2
TOTAL	2078	1609	657

Fuente: Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Tabla 30

Listado de Contribuyentes que declararon Impuesto Predial según el uso de los predios.

Tipo de Régimen	2016	2017	2018
Casa habitación	2036	1568	638
Edificio	2	2	2
Industria	1	1	0
Tienda, depósito, almacén	20	20	8
Terreno	8	7	1
Clínicas, Hospitales, Postas	1	1	0
Instituciones Educativas	5	5	3
Iglesia, templos	4	4	4
Camal	1	1	1
TOTAL	2078	1609	657

Fuente: Sistema de Rentas **de** la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

Tabla 31

Contribuyentes que declararon según el tipo de predios.

Tipo de Régimen	2016	2017	2018
Predios Urbanos	1683	1324	554
Predios Rústicos	395	285	103
TOTAL	2078	1609	657

Fuente: Sistema de Rentas de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe.

FODA de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe (2012 – 2016)

FORTALEZAS	DEBILIDADES
<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura moderna. - Las áreas se encuentran implementadas con mobiliario y equipos modernos. - Cumple con las normas vigentes. - Cuenta con documentos de gestión actualizados (ROF, MOF, TUPA, CAP, PAP) - Organigrama actualizado. - Existencia de algunos cuadros técnicos con conocimiento y manejo de temas relacionados a la gestión municipal, inversión pública (SNIP) y desarrollo local. - Capacidad de gestión de las autoridades. - Predisposición de los servidores municipales para encaminar los objetivos de la Institución. - Renovación de unidades móviles para seguridad ciudadana. 	<ul style="list-style-type: none"> - Poco conocimiento de los procesos de planificación. - Limitado personal capacitado. - Falta de incentivos y bajo nivel remunerativo. - Débil trabajo en equipo. - Sistema informático desactualizado. - Escasa articulación entre las diferentes áreas. - Recarga laboral (múltiples jefaturas). - Los mecanismos para recaudación de ingresos no han sido implementados adecuadamente.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> - Marco legal para el ejercicio de la participación ciudadana. - Marco legal para el proceso de presupuesto participativo. - Transferencias de programas sociales. - Programa de modernización municipal (PMM) y Plan de incentivos municipales (PI). - Programas y fondos del Estado que financian proyectos (FONIPREL, COFOPRI, FONCODES, Agua para todos, etc.). - Cooperación técnica internacional (CTI) 	<ul style="list-style-type: none"> - Incremento de problemas sociales (drogadicción, delincuencia, alcoholismo, etc.). - Disminución del presupuesto asignado por el gobierno central. - Contaminación ambiental. - La población carece de cultura tributaria. - Bajo nivel de organización y participación de la sociedad civil. - Presencia de fenómenos naturales. - Cambio climático.

Fuente: Plan Estratégico Institucional de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo –

Ferreñafe (2012 – 2016)

Diagnóstico Estratégico de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo – Ferreñafe
(Elaboración propia)

FORTALEZAS

- ❖ Implementación de la reforma de simplificación administrativa.
- ❖ Proceso de adquisición del Sistema Integrado de Administración Financiera.
- ❖ Adecuada estructura de organización.

DEBILIDAD

- ❖ Desactualización del catastro.
- ❖ Carece de indicadores de monitoreo.
- ❖ Alto nivel de morosidad en Impuesto Predial
- ❖ Ausencia de contribuyentes voluntarios
- ❖ Incremento del índice de morosidad por contribuyente
- ❖ Incremento del índice de morosidad por monto
- ❖ Ausencia de base de datos de nuevas licencias para identificar nuevos contribuyentes.
- ❖ Falta de personal capacitado.
- ❖ Inexactitud de cálculo del Sistema CECOPRO en la emisión de reportes de deudas de impuesto predial.

OPORTUNIDAD

- ❖ Cruce de información con COFOPRI Y SUNARP para la verificación de predio y titular de la propiedad del predio con el fin de determinar nuevos contribuyentes.
- ❖ Beneficios que conlleva el cumplimiento del pago del Impuesto Predial por medio de la difusión de medios como la radio, publicidad impresa.

AMENAZAS

- ❖ Ausencia de cultura de pago de contribuyentes.
- ❖ Ausencia de sinergia entre la autoridad edil y las áreas para la exoneración de intereses del Impuesto Predial.
- ❖ Nivel de ingresos económicos de los contribuyentes.
- ❖ Nivel de educación de los contribuyentes.
- ❖ Afinidad al partido político de turno.

Vistas Fotografías

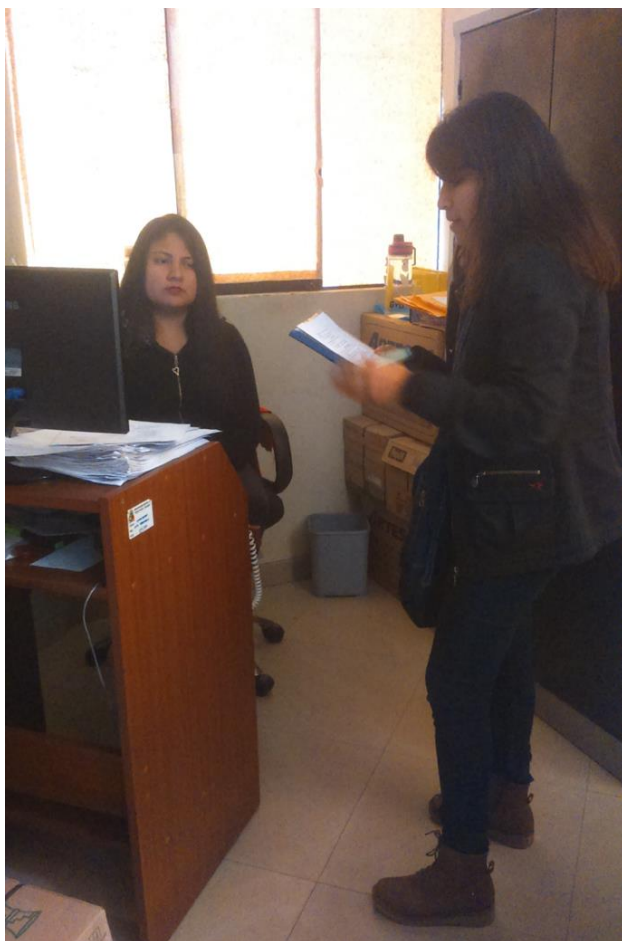


Figura a. Entrevista a la Jefa de Tesorería



Figura b. Cuestionario al contribuyente de la zona urbana.



Figura c. Cuestionario al contribuyente de la zona rural.

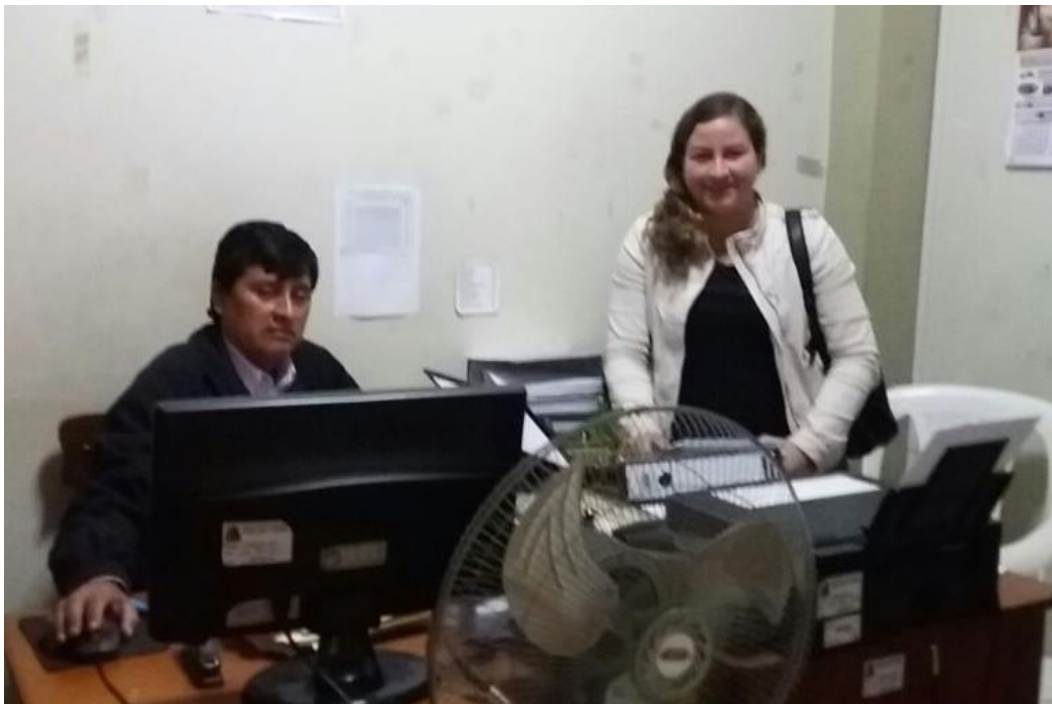


Figura d. Entrevista al Jefe de Presupuesto.

Documentos internos

Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo
Jefatura de Rentas
Orden de Pago

Código: [REDACTED]

Contribuyente:
[REDACTED]

Pedios Declarados:

Tipo Ubicacion
R FUNDO LA PIEDRA [REDACTED]

<u>Impuesto Predial</u>	<u>Importe</u>
1er.-2018	19.90
2do.-2018	19.90
3er.-2018	19.90
4to.-2018	19.90
Total S/.	79.60

<u>Formularios</u>	<u>Importe</u>
2,018	12.00
Total S/.	12.00

Importe a Pagar: S/. **91.60**

Observación:

Operador (a): rfarro
Fecha: 10/07/2018

Figura e. Orden de Pago de Impuesto Predial

Año: 2018

Fecha Emisión:
10-julio-2018

IDENTIFICACION DEL CONTRIBUYENTE

Código	Apellidos y Nombres o Razon Social	Documento
		DNI:

DOMICILIO FISCAL

Departamento	Provincia	Distrito
LAMBAYEQUE	FERREÑAFE	PUEBLO NUEVO

Habitación Urbana	Domicilio Fiscal	Nº
P.T. PUEBLO NUEVO		

DECLARACION DE LOS PREDIOS DECLARADOS

Nº	Tipo	Código Predial	Ubicación del Predio	% Afecto	Autoavaluo
1	R		FUNDO LA PIEDRA	50.00	79.752.10

Predios Declarados 1

Total Autoavaluo	79,752.10
Impuesto Anual	79.60
Impuesto Trimestral	19.90

ESCALA DEL IMPUESTO

BASE IMPONIBLE		%	IMP. PARCIAL	IMP. ACUMU.
0.00	62,250.00	0.20	124.50	124.50
62,251.00	249,000.00	0.60	1,494.00	1,618.50
249,001.00	000,000.00	1.00	1,618.50	0.00

OPERADOR: rfarro

MUNICIPALIDAD DISTRITAL PUEBLO NUEVO

RECEPCION
10 de Julio de 2018
Impuesto al Patrimonio Predial


FIRMA DEL PROPIETARIO O REPRESENTANTE LEGAL


DECLARO BAJO JURAMENTO QUE LOS DATOS CONSIGNADOS EN LA PRESENTE DECLARACION SON VERDADEROS

Esta información son validadas con COFOPRI y tendrá efectos de Declaración Jurada de Autovalúos para el presente año, si no se presenta reclamo alguno, dentro de los 30 días de recepcionada la información.

Figura f. Identificación del contribuyente

Solicitud de Acceso a la Información

 PERÚ Presidencia del Consejo de Ministros		SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM)	N° DE REGISTRO
FORMULARIO			



I. FUNCIONARIO RESPONSABLE DE ENTREGAR LA INFORMACIÓN:			
SECRETARÍA GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AYBONIL - FERRERAR			
II. DATOS DEL SOLICITANTE:			
APELLIDOS Y NOMBRES / RAZÓN SOCIAL		DOCUMENTO DE IDENTIDAD D.N.I./L.M./C.E./OTRO	
Barreto Brambilla María Yolanda		43651259	
DOMICILIO			
AV./CALLE/JR./PSJ.	N°/DPTO./INT.	DISTRITO	URBANIZACIÓN
Ocho	Mz Q lote 34	Pimentel	Los Sauces I
PROVINCIA	DEPARTAMENTO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
Chiclayo	Lambayeque	marisolbarretob @gmail.com	980101003
III. INFORMACIÓN SOLICITADA:			
Reporte índice de morosidad (2013-2017) últimos 5 años			
Reporte de ingresos de impuesto predial			
Plan Estratégico 2017.			
IV. DEPENDENCIA DE LA CUAL SE REQUIERE LA INFORMACIÓN:			
V. FORMA DE ENTREGA DE LA INFORMACIÓN (marcar con una "X")			
COPIA SIMPLE	<input checked="" type="checkbox"/>	DISQUETE	<input type="checkbox"/>
CD	<input type="checkbox"/>	CORREO ELECTRÓNICO	<input checked="" type="checkbox"/>
OTRO	<input type="checkbox"/>		
APELLIDOS Y NOMBRES		FECHA Y HORA DE RECEPCIÓN	
Barreto Brambilla María Yolanda			
FIRMA			

OBSERVACIONES

NOTA: PRESENTAR EN ORIGINAL Y COPIA

Artículo N° 11 (Ley N° 27806).- La entidad de la Administración Pública a la cual se haya presentado la solicitud de información deberá otorgarla en un plazo no mayor de siete (7) días útiles; plazo que se podrá prorrogar en forma excepcional por cinco (5) días útiles adicionales, de mediar circunstancias que hagan inusualmente difícil reunir la información solicitada.

Validación del Alfa de Conbrach por Expertos

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. Información General

- 1.1. Nombres y apellidos del validador : Grimaldo Dermal Benavides Campos
 1.2. Institución donde labora : Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo
 1.3. Cargo : Docente Estadístico
 1.4. Grado Académico : Magister
 1.5. Nombre del instrumento evaluado : Cuestionario sobre las estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe
 1.6. Autor del instrumento : Br. María Yolanda Barreto Bramb
 Br. Gloria Janet Cueva Castro

II. Aspectos de validación

Revisar y analizar el conjunto de ítems del instrumento de investigación y luego marcar con un aspa (X), en la Ficha de Validación, el casillero según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

Aspectos de validación del instrumento		Escala (puntos)			Observaciones, sugerencias
		1 (C)	2 (B)	3 (A)	
1. Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
2. Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto.			X	
4. Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir la variable.		X		
5. Objetividad	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.		X		
6. Consistencia	Los ítems están formulados en concordancia con los fundamentos teóricos de la variable.		X		
7. Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		X		

8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).			X	
10. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas bien definidas.			X	
Conteo Total (Realizar el conteo de acuerdo a las puntuaciones asignadas)			10	15	

Coeficiente de validez $\frac{A + B + C}{30}$

$$\frac{0 + 10 + 15}{30} = \frac{25}{30} = 0.8$$

CALIFICACIÓN GLOBAL

VALIDEZ BUENA

Fecha

Intervalos	Resultados
0,00 — 0,49	Validez nula
0,50 — 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	validez baja
0,70 — 0,79	Validez aceptable
<u>0,80 — 0,89</u>	<u>Validez buena</u>
0,90 — 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Guillermo Benítez Camp.
DUE: 16524905

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente hacemos constar que las estudiantes María Yolanda Barrueto Brambilla y Gloria Janet Cueva Castro de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo" de Maestría en Gestión Pública.


M^g Gerardo Dermalí Benavides Campos

ha presentado el cuestionario sobre estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe para su validación.

Luego de ser evaluado; expreso mi opinión: favorable, porque reúne los requisitos para ser aplicado.

Por lo que expido la presente Constancia para los fines que el interesado estime conveniente.

Lugar y fecha Chiclayo, 1 de Junio del 2013

Firma 
DNI. 16524905

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. Información General

- 1.1. Nombres y apellidos del validador : *Marco Antonio Carrasco Chiriz*
 1.2. Institución donde labora : *Universidad César Vallejo*
 1.3. Cargo : *Coordinador Escuela Administrativa*
 1.4. Grado Académico : *Doctor*
 1.5. Nombre del instrumento evaluado : *Cuestionario sobre las estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe*
 1.6. Autor del instrumento : *Dr. Darweto Brambilla María Yolanda*
Dr. Cueva Castro Gloria Janet

II. Aspectos de validación

Revisar y analizar el conjunto de ítems del instrumento de investigación y luego marcar con un aspa (X), en la Ficha de Validación, el casillero según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

Aspectos de validación del instrumento		Escala (puntos)			Observaciones, sugerencias
		1 (C)	2 (B)	3 (A)	
1. Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
2. Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			X	
3. Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto.		X		
4. Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para para medir la variable.		X		
5. Objetividad	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			X	
6. Consistencia	Los ítems están formulados en concordancia con los fundamentos teóricos de la variable.			X	
7. Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	

8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		X		
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).		X		
10. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas bien definidas.		X		
Conteo Total (Realizar el conteo de acuerdo a las puntuaciones asignadas)			10	15	

Coeficiente de validez $\frac{A + B + C}{30}$

$$\frac{0 + 10 + 15}{30} = \frac{25}{30} = 0.8$$

CALIFICACIÓN GLOBAL

VALIDEZ BUENA

Fecha

Intervalos	Resultados
0,00 — 0,49	Validez nula
0,50 — 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	validez baja
0,70 — 0,79	Validez aceptable
<u>0,80 — 0,89</u>	<u>Validez buena</u>
0,90 — 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

[Handwritten signature]
43258756

"Año del Diálogo y Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente hacemos constar que las estudiantes María Yolanda Barrueto Brambilla y Gloria Janet Cueva Castro de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo" de Maestría en Gestión Pública.

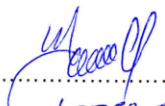
Dr. Marco Antonio Carrasco Chávez

ha presentado el cuestionario sobre estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe para su validación.

Luego de ser evaluado; expreso mi opinión: favorable, porque reúne los requisitos para ser aplicado.

Por lo que expido la presente Constancia para los fines que el interesado estime conveniente.

Lugar y fecha Chiclayo, 1 de Junio del 2018.

Firma 

DNI. 43258756

X
X

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

I. Información General

- | | | |
|------|-----------------------------------|--|
| 1.1. | Nombres y apellidos del validador | : José Foción Echevarría Jara |
| 1.2. | Institución donde labora | : Universidad Nacional Pedro Ruiz (|
| 1.3. | Cargo | : Docente Metodólogo |
| 1.4. | Grado Académico | : Doctor |
| 1.5. | Nombre del instrumento evaluado | : Cuestionario sobre las estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad de impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe |
| 1.6. | Autor del instrumento | : Dr. María Yolanda Carruelo Brambi
Dr. Gloria Janet Cueva Castro |

II. Aspectos de validación

Revisar y analizar el conjunto de ítems del instrumento de investigación y luego marcar con un aspa (X), en la Ficha de Validación, el casillero según la calificación que asigne a cada uno de los indicadores.

Aspectos de validación del instrumento		Escala (puntos)			Observaciones, sugerencias
		1 (C)	2 (B)	3 (A)	
1.Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			✓	
2. Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			✓	
3. Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto.		✓		
4.Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para para medir la variable.			✓	
5.Objetividad	Los ítems se expresan en comportamientos y acciones observables.			✓	
6.Consistencia	Los ítems están formulados en concordancia con los fundamentos teóricos de la variable.			✓	
7. Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.		✓		

8. Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.		/		
9. Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos tamaño de letra, espaciado, interlineado, nitidez).		/		
10. Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas bien definidas.		/		
Conteo Total (Realizar el conteo de acuerdo a las puntuaciones asignadas)					

Coefficiente
de validez

$$\frac{A + B + C}{30}$$

$$\frac{0 + 10 + 15}{30} = \frac{25}{30} = 0.8$$

CALIFICACIÓN GLOBAL

VALIDEZ BUENA

Fecha

Intervalos	Resultados
0,00 — 0,49	Validez nula
0,50 — 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	validez baja
0,70 — 0,79	Validez aceptable
<u>0,80 — 0,89</u>	<u>Validez buena</u>
0,90 — 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.


DNE/17843016

CONSTANCIA

Por intermedio de la presente hacemos constar que las estudiantes María Yolanda Barrueto Brambilla y Gloria Janet Cueva Castro de la Escuela de Postgrado de la Universidad "César Vallejo" de Maestría en Gestión Pública.

Dr. José Foción Echavarría Jara

ha presentado el cuestionario sobre estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo - Ferreñafe para su validación.

Luego de ser evaluado; expreso mi opinión: favorable, porque reúne los requisitos para ser aplicado.

Por lo que expido la presente Constancia para los fines que el interesado estime conveniente.

Lugar y fecha Chiclayo, 1da Junio 2018

Firma 

DNI. 7892016

Validación de la Propuesta por Expertos

Ficha de evaluación de la propuesta teórica

Datos referenciales

1. Nombre del Modelo : Modelo de estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial

2. Título de la investigación : Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la M.D.P.N.-F.

3. Autor : Br. Barreto Brambilla / Br. Cueva Castro

4. Nombre del evaluador (a) (par): Carlos Willy Zapata Garcia

5. Grado Académico (mayor) : Licenciado

6. Institución donde trabaja : Mi Banco

7. Lugar : Chidayo

8. E-mail : carlos.zapata.g@mbanco.com.pe

9. Celular : 950 815 774

Evaluación: Dimensiones e indicadores

N°	Dimensiones	Indicadores	Puntaje	Calificación
01	Calidad y excelencia	1.Consistencia	0-2	2
		2.Coherencia	0-2	2
		3.Rigurosidad	0-2	2
		4.Factibilidad	0-2	2
		5.Originalidad	0-2	2
02	Pertinencia y relevancia	1.Oportuna	0-2	2
		2.Concordante con la visión dela Universidad	0-2	2
		3.Concordante con la misión de la Universidad	0-2	2
		4.Concordante con los lineamientos y políticas académicas de la Universidad	0-2	2
		5.Prioridad	0-2	2
03	Integración y sinergias potenciales	1.Incorporación e integración de recursos humanos	0-2	2
		2.Consolidación de la investigación	0-2	2
		3.Líneas de investigación	0-2	2
		4.Beneficio estudiantil	0-2	2
04	Producti	1.Visibilidad	0-2	2
		2.Difusión	0-2	2

	vidad proyectada	3. Proyección de los productos de investigación	0-2	2
		4. Consecuencias en la formación profesional	0-2	2
		5. Desarrollo del capital humano	0-2	2
		6. Desarrollo científico	0-2	2
Total			40 p	40
Opinión Final El modelo de propuesta es coherente y consistente con sus dimensiones además de concordante con las necesidades de la Municipalidad en cuanto a la reducción de morosidad, en mi opinión de experto.				
Recomendaciones				

Tomado y adaptado de: Unidad de Gestión de Calidad de la Universidad de Costa Rica, 2013.

Lugar y fecha... Chiriquí, 1 de Junio del 2018.



Carlos Willy Zapata García
Supervisor Regional de Recuperaciones

Firma

Ficha de evaluación de la propuesta teórica

Datos referenciales

1. Nombre del Modelo : Modelo de estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial

2. Título de la investigación : Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la MDPN - F

3. Autor : Dr. Barreto Brambilla / Dr. Cueva Castro

4. Nombre del evaluador (a) (par): Carlos Enrique Albán Jpanaque

5. Grado Académico (mayor) : Magister

6. Institución donde trabaja : Banco Financiero

7. Lugar : Chiclayo

8. E-mail : carlos.albani@financiero.pe

9. Celular : 975 670 829

Evaluación: Dimensiones e indicadores

N°	Dimensiones	Indicadores	Puntaje	Calificación
01	Calidad y excelencia	1.Consistencia	0-2	2
		2.Coherencia	0-2	2
		3.Rigurosidad	0-2	2
		4.Factibilidad	0-2	2
		5.Originalidad	0-2	2
02	Pertinencia y relevancia	1.Oportuna	0-2	2
		2.Concordante con la visión dela Universidad	0-2	2
		3.Concordante con la misión de la Universidad	0-2	2
		4.Concordante con los lineamientos y políticas académicas de la Universidad	0-2	2
		5.Prioridad	0-2	2
03	Integración y sinergias potenciales	1.Incorporación e integración de recursos humanos	0-2	2
		2.Consolidación de la investigación	0-2	2
		3.Líneas de investigación	0-2	2
		4.Beneficio estudiantil	0-2	2
04	Producti	1.Visibilidad	0-2	2
		2.Difusión	0-2	2

Ficha de evaluación de la propuesta teórica

Datos referenciales

1. Nombre del Modelo : Cuestionario sobre las estrategias sobre las estrategias de cobranza para reducir la.....

2. Título de la investigación : Estrategias de cobranza para reducir la tasa de morosidad del impuesto predial en la MDPD-F

3. Autor : Br. Barreto Brambilla / Br. Cueva Castro

4. Nombre del evaluador (a) (par): Angel L. López Castro

5. Grado Académico (mayor) :

6. Institución donde trabaja : Centro de Gestión Tributaria

7. Lugar : Chiclayo

8. E-mail : angel.lopez.castro@hotmail.com

9. Celular :

Evaluación: Dimensiones e indicadores

N°	Dimensiones	Indicadores	Puntaje	Calificación
01	Calidad y excelencia	1.Consistencia	0-2	2
		2.Coherencia	0-2	2
		3.Rigurosidad	0-2	2
		4.Factibilidad	0-2	2
		5.Originalidad	0-2	2
02	Pertinencia y relevancia	1.Oportuna	0-2	2
		2.Concordante con la visión dela Universidad	0-2	2
		3.Concordante con la misión de la Universidad	0-2	2
		4.Concordante con los lineamientos y políticas académicas de la Universidad	0-2	2
		5.Prioridad	0-2	2
03	Integración y sinergias potenciales	1.Incorporación e integración de recursos humanos	0-2	2
		2.Consolidación de la investigación	0-2	2
		3.Líneas de investigación	0-2	2
		4.Beneficio estudiantil	0-2	2
04	Producti	1.Visibilidad	0-2	2
		2.Difusión	0-2	2

vidad proyectada	3. Proyección de los productos de investigación	0-2	2
	4. Consecuencias en la formación profesional	0-2	2
	5. Desarrollo del capital humano	0-2	2
	6. Desarrollo científico	0-2	2
Total		40 p	40
<p>Opinión Final</p> <p>Mi opinión de experto en recaudación de impuestos municipales, me hace considerar esta propuesta como original, factible y sobre todo beneficiosa para la municipalidad y la comunidad de ser aplicada.</p>			
<p>Recomendaciones</p>			

Tomado y adaptado de: Unidad de Gestión de Calidad de la Universidad de Costa Rica, 2013.

Lugar y fecha... Chiclayo, 1 de Junio del 2018.


CGT Abog. Angel L. López Castro
 JEFE DIVISION DE RECAUDACIÓN ...
 CONTROL DE DEUDA

Acta de Autorización de Publicación de Tesis

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---	---

Nosotras, **María Yolanda Barrueto Brambilla**, identificado con DNI N° 43651259 y **Gloria Janet Cueva Castro** con DNI N° 45320401, egresadas de la Escuela de Posgrado, del Programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizamos (**X**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado: "**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA TASA DE MOROSIDAD DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE**"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA
 María Yolanda Barrueto Brambilla
 DNI: N° 43651259


 FIRMA
 Gloria Janet Cueva Castro
 DNI: N° 45320401

FECHA: Chiclayo, 28 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Acta de Aprobación de Originalidad de Tesis



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO ACADÉMICO

Yo, AURELIO RUIZ PÉREZ, Asesor de la Experiencia Curricular Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación y Revisor de la Tesis de las ex estudiantes Br. María Yolanda Barrueto Brambilla y Br. Gloria Janet Cueva Castro, titulada:

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA TASA DE MOROSIDAD
DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE PUEBLO NUEVO – FERREÑAFE**

Constato que la misma tiene un índice de similitud de 13 % verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 20 de julio de 2018.

Dr. AURELIO RUIZ PÉREZ

DNI: 16545294